

جامعة مؤتة
عمادة الدراسات العليا

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التميز التنظيمي في وزارة الداخليـــة الأردنيـــة

إعداد الطالب
خالــد سليمـــان السلايطه

إشراف
الأستاذ الدكتور خالد يوسف الزعبي

رسالــة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليـــــا
استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير
فــي الإدارة العامــة قســم الإدارة العامـــــة

جامعة مؤتة، 2012

الإهـداء

إلى والدي ووالـدتي وإخـوتي وأخـواتي، وزوجتي محبةً ووفاء واحتراماً وتقديراً...

وإلى زملائي موظفي وزارة الداخلية الأردنية رؤساء ومرؤوسين الذين نذروا حياتهم للخدمة العامة في أردن الخير والعطاء فرادى وجماعات على ما قدموه لنا من علم وخبرة إدارية ساعدتنا على المضيء قدماً في دروب العمل والعلم والمعرفـة...

إلى كُل أولئك أُهدي هذا الجهد المتواضع.

خالد سليمان السلايطه

الشكر والتقدير

الحمد رب العالمين، الذي وفّقني لإنجاز هذه الدراسة التي آمل أن يكون فيها مساهمة متواضعة ونافعة في ميدان الإدارة، والصلاة والسلام على سيدنا محمد النبي العربي الهاشمي الأمين، وبعد...

وبعد أن أنهيت هذه الرسالة أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ الدكتور خالد يوسف الزعبي، والذي لم يأل جهداً بالإشراف على هذه الرسالة، فرعاها منذ كانت فكرة، وتابعها بالنصح والتوجيه والإرشاد، فكان لتوجيهاته، ومعاملته الطيبة، الأثر في إخراج هذه الرسالة بأحسن صورها، فكان لي الصديق والمعلم، فأسال ا العلي القدير أن يحفظه، ويرعاه.

وأتقدم بالشكر والاحترام، إلى لجنة المناقشة الموقرة المؤلفة من: الدكتور محمد المحاسنه، والدكتور سامر البشابشه، والدكتور أيمن القطاونه على تفضلهم بقبول مناقشة رسالتي هذه لما لملاحظاتهم الايجابية، وآرائهم الرشيدة أثر في تحسين جودة هذا الجهد شكلاً ومضموناً.

كما أقدم شكري وتقديري إلى وزارة الداخلية الأردنية؛ رؤساء ومرؤوسين في كافة مواقعهم ووظائفهم الإدارية، على ما أبدوه من تعاون ومساعدة لتسهيل مهمتي في الحصول على المعلومات.

وا الموفق.

خالد سليمان السلايطه

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

الملخص

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التميز التنظيمي في وزارة الداخلية الأردنية

خالد سليمان السلايطه

جامعة مؤتة، 2012

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التميز التنظيمي في وزارة الداخلية الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانه لغرض جمع البيانات، وتم سحب عينة عشوائية بسيطة تكونت من (439) مبحوثاً، واستخدمت الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.16) لتحليل بيانات الاستبانة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها:

1. إن تصورات المبحوثين نحو (مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات، والتميز التنظيمي) قد جاءت بدرجة متوسطة.
2. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في التميز التنظيمي.
3. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات، والتميز التنظيمي تعود لمتغيرات (العمر، والخبرة الوظيفية، والمستوى الوظيفي).

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات من أهمها:

1. العمل على تحسين وتطوير تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في وزارة الداخلية الأردنية وبشكل يسهم في تطوير مستوى الأداء.
2. العمل على توفير الحوافز المادية والمعنوية لزيادة مستوى تميز المرؤوسين في وزارة الداخلية.
3. العمل على توفير البرامج التدريبية المناسبة لرفع كفاءة وقدرات الموظفين بهدف الارتقاء بمستوى متقدم من الأداء الفردي والمؤسسي.

Abstract

The Impact of Using Information Technology on the Organizational Excellence In the Jordanian Ministry of Interior

Khaled Suleiman Al-Salaiteh
Mu'tah University 2012

The study aimed at identifing the impact of using information technology on the organizational excellence in the Jordanian Ministry of Interior. To achieve the study objectives, a questionnaire has been developed for the purpose of collecting data, and a simple random sample of 439 respondents has been carried out. The statistical package for social sciences (SPSS.16) has been used to analyze the questionnaire data and, thus, the study has reached to several results. The following are the most important findings:

1. The respondents' perceptions towards (the extent of information technology and organizational excellence use) came to a fair degree.
2. There is a statistical impact to the respondents' perceptions onusing information technology in the organizational excellence.
3. There are statistical differences in the respondents' perceptions towards using the information technology and the organizational excellence attributed to the variables of (age, professional experience, and career level).

The study has come out with a number of important recommendations:

1. Working on improving and developing the information technology used in the Jordanian Ministry of Interior in a way that contributes to developing the performance level.
2. Working on providing the material and moral incentives to increase the level of the subordinates excellence in the Ministry of Interior.
3. Working on providing the suitable training programmes to boost the efficiency and the abilities of the employees in order to promote a high level of institutional and individual performance.

الفصل الأول
خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 مقدمة الدراسة:

إن التطور السريع والتغيرات الذي يشهده العالم في مختلف المجالات وحدوث ثورة المعلومات وعصر السرعة يتطلب من المنظمات أن تواكب ذلك التطور وتلك التغيرات لكي تتماشى معها من اجل تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية وقد أسهمت تلك التغيرات والتطورات في بروز الأهمية الكبيرة لتكنولوجيا المعلومات.

إن تطور عمل أي منظمة يرتكز بشكل أساسي على مدى استخدامها لنظام تكنولوجيا معلومات متميز، ونجاحها يعتمد بشكل أساسي على نجاح النظام التكنولوجي المستخدم من خلال الخدمات التي يقدمها على الصعيد الداخلي للمنظمة من تبادل للمعلومات داخل الوحدة الإدارية على مختلف مستوياتها، وعلى الصعيد الخارجي في تقديم الخدمة للمواطنين من خلال التميز في أداء الخدمة من حيث السرعة في ترجمة المعلومة، وتحويلها إلى خدمة يلتمسها الشخص المعني في الموضوع؛ فتطبيق نظام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات يساهم في الحصول على معلومات شاملة ودقيقة تساعد متخذ القرار على اتخاذ القرار المناسب.

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات يعتبر أحد أهم العوامل الأساسية في نجاح المنظمة وتطورها؛ لأنها تعتبر الأداة الحقيقية في تنفيذ الأنشطة والبرامج، وتوفير حاجات المستخدمين من المعلومات لتحقيق الأهداف.

إن الإدارة الكفؤه هي التي تتميز في تقديم الخدمة أو السلعة بأسرع وقت، وأقل جهد وكلفة ممكنة، فالتميز هدف تسعى جميع المنظمات العامة والخاصة -على مختلف المستويات- إلى الوصول إلية، وتحقيقه وذلك من خلال استخدامها لتكنولوجيا معلومات متطورة، واستقطابها إلى أيدي عاملة مدربة وذات خبرة ومهارة في استخدامها؛ للوصول إلى مستويات متقدمة من التميز الذي تسعى المنظمات للوصول إلية، بحيث يكون هذا التميز كماً ونوعاً.

إن التنمية المتسارعه، وأثرها على المنظمات وما تقدمه من خدمات والتطورات السريعة في عالم التكنولوجيا أجبر المنظمات التي تبحث عن التميز على استخدام أنظمة فاعلة في الأساليب الإدارية المتبعة؛ لتحقيق أهداف مميزة مختلفة عن بعضها البعض، وحسب الحاجة، وباختلاف الزمان والمكان؛ لمواكبة التغيرات السريعة في عالم التكنولوجيا.

لقد سعت وزارة الداخلية الأردنية- منذ نشأتها- إلى رفع مستوى كفاءة وفاعلية أدائها، وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، من خلال الحد من عبء التعقيدات الإدارية، وتسهيل الإجراءات وتوفير الخدمة المثلى للمواطنين على الرغم من طبيعتها الأمنية، وقيامها بالمحافظة على أمن المعلومات والأمن الوطني، والحفاظ على أرواح وممتلكات المواطنين، والتفاعل المستمر مع مؤسسات المجتمع المدني، فتطور الحياة الاقتصادية والاجتماعية أدى بوزارة الداخلية الأردنية إلى ضرورة إيلاء تكنولوجيا المعلومات أهمية كبيرة للاستفادة منها في رفع كفاءة الأداء المؤسسي لديها (نظام التنظيم الإداري لوزارة الداخلية،2006).

2.1 مشكلة الدراسة:

إن التطورات التي تواجهها البلدان النامية، ومنها الأردن في مختلف المجالات الاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية، والثقافية، والتكنولوجية فرضت على المنظمات مواكبة تلك التطورات السريعة في العالم؛ لكي تقوم بتأدية مهامها ووظائفها بكفاءة.

إن وزارة الداخلية الأردنية كغيرها من الوزارات تحتاج إلى الحصول على المعلومات، وسرعة استخدامها في اتخاذ القرارات الإدارية الرشيدة بغية الوصول إلى خدمة المواطنين، وتطبيق القوانين، وزيادة كفاءة استخدام العنصر البشري، ورفع مستوى أدائه وانطلاقاً من الأهمية الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات، باعتبارها الركيزة الأساسية في تقدم الإدارة، وتميزها في تقديم خدمات تتسم بالسرعة، والدقة، والشمول، والكفاءة، كان لابد من وجود نظام معلومات متطور، يواكب كل التطورات والتغيرات السريعة على مختلف المستويات.

فتكنولوجيا المعلومات مستمرة في النمو، والتطور، والتعقيد، حتى أصبحت ذات أهمية كبيرة في حياتنا حيث إنها وسيلة يتم من خلالها الوصول إلى النتائج المرغوبة بكفاءة وفاعلية.

إن وزارة الداخلية الأردنية بحاجة إلى استخدام تكنولوجيا معلومات متطورة؛ لما لطبيعة الدور الأمني والتنموي الذي تقوم به في تطبيق القوانين والأنظمة، وتقديم الخدمة للمواطن بما ينسجم مع رسالة الوزارة وأهدافها.

وقد حاولت هذه الدراسة معرفة إلى إي مدى تستخدم وزارة الداخلية الأردنية تكنولوجيا المعلومات ومعرفة قدرات ومهارات الموظفين فيها لاستخدام تكنولوجيا المعلومات للوصول لدرجة عالية من التميز التنظيمي في تقديم الخدمة المثلى للمواطنين.

وعليه جاءت هذه الدراسة لمعرفة اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في التميز التنظيمي.

3.1 أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من الدور الكبير الذي تلعبه وزارة الداخلية الأردنية في تقديم الخدمات الأمنية للمواطنين ضمن جهود التنمية الوطنية الشاملة، وكذلك التأكيد على جودة الخدمات المقدمة من قبل الوزارة، ومن الدلائل التي تعبر عن أهمية الدراسة ما يلي:

1. تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تناقشه، والمتعلق بدراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التميز التنظيمي.
2. إن الحديث عن استخدام تكنولوجيا المعلومات بكفاءة، والاستفادة منها ازداد في الفترة الأخيرة كمطلب لنداءات التحديث، والتطوير، ومواكبة العصر.
3. إبراز أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التميز التنظيمي في وزارة الداخلية الأردنية.

4. توجيه أنظار المسؤولين في وزارة الداخلية الأردنية إلى أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات، والاستفادة منها بشكل يخدم الوزارة للوصول إلى مستويات متقدمة من التميز التنظيم.

4.1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التميز التنظيمي في وزارة الداخلية الأردنية، وتتحدد الأهداف الفرعية لهذه الدراسة بما يلي:

1. التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في وزارة الداخلية الأردنية من وجهة نظر المبحوثين.
2. التعرف على مستوى التميز التنظيمي في وزارة الداخلية الأردنية من وجهة نظر المبحوثين.
3. التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مستوى التميز التنظيمي في وزارة الداخلية الأردنية من وجهة نظر المبحوثين.
4. التوصل إلى جملة من النتائج، والتوصيات المناسبة، للمسؤولين في وزارة الداخلية الأردنية؛ لتعزيز أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في التميز التنظيمي في وزارة الداخلية الأردنية.

5.1 أسئلة الدراسة:

تسعى هذه الدراسة للإجابة على الأسئلة الآتية:

السؤال الأول: ما مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في وزارة الداخلية الأردنية؟.

السؤال الثاني: ما مستوى تصورات المبحوثين نحو التميز التنظيمي في وزارة الداخلية الأردنية؟.

6.1 فرضيات الدراسة:

تنطلق هذه الدراسة من الفرضيات الرئيسية الآتية:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلاله إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات: (الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في التميز التنظيمي، وينبثق عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلاله إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات: (الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في تميز القيادة في وزارة الداخلية الأردنية.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلاله إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات: (الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في تميز المرؤوسين في وزارة الداخلية الأردنية.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلاله إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات: (الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في تميز الهيكل التنظيمي في وزارة الداخلية الأردنية.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلاله إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات: (الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في تميز الإستراتيجية في وزارة الداخلية الأردنية.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلاله إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات: (الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في تميز الثقافة التنظيمية في وزارة الداخلية الأردنية.

الفرضية الرئيسة الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصورات المبحوثين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات تعزى للمتغيرات الشخصية، والوظيفية(النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة الوظيفية، والمستوى الوظيفي).

الفرضية الرئيسة الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصورات المبحوثين نحو التميز التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية :(النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة الوظيفية، والمستوى الوظيفي).

7.1 التعريفات المصطلحية:

أ. المتغيرات المستقلة:

تكنولوجيا المعلومات: هي تطبيق المنهج العلمي في التعامل مع البيانات والمعلومات، بما يمكن المنظمات من اتخاذ القرارات الفعالة في كافة المستويات الإدارية، وفي شتى مجالات نشاطها (المغربي، 2006) ويتكون هذا المتغير من الأبعاد التالية:

1. **الأجهزة:** هي الكيان المادي الصلب، والتي تشتمل على الحواسيب والأجهزة ذات العلاقة، وتتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية: وهي(وحدات الإدخال، ووحدات المعالجة، ووحدات الإخراج)، والتي تقوم بوظائف متعددة؛ لتسهيل العمل داخل المنظمات(مبارك، 2004)، وتقيس الفقرات من (1-8).
2. **البرمجيات:** هي مجموعة مفصلة من التعليمات، والأوامر المعدة من قبل المبرمج، والتي تعمل على توجيه المكونات المادية للحاسوب للعمل بطريقة معينة بغرض، الحصول على نتائج محددة(قنديلجي والسامرائي، 2002) ، وتقيس الفقرات من (9-16).
3. **قواعد البيانات:** هي قواعد عامة متخصصة، يتم توفيرها من خلال نظم معلومات محلية، أو عالمية، وقد تكون محملة على الأشرطة المغناطيسية أو الأقراص المغناطيسية الخاصة بالحاسوب، أو على الأقراص الليزريه أو تتوفر

من خلال البحث المباشر في الحاسوب(الصباح، والصباغ، 2008) ، وتقيس الفقرات من (17-24).

4. **الشبكات:** وهي مجموعة من الحاسبات ترتبط مع بعضها البعض بخطوط اتصال، بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة، ونقل المعلومات فيما بينهم(السالمي، 2000) ، وتقيس الفقرات من (25-30).

ب. المتغير التابع:

التميز التنظيمي: هو إعادة تشكيل المنظمة بشكل استراتيجي مخطط له ومدروس من خلال بناء عقلية قيادية جديدة، وتوفر الثقافة التنظيمية التي تعمل على إيجاد قيمة ملموسة في العمل؛ بهدف تحقيق أهدافها بصورة تميزها عن غيرها من المنظمات(الرشيدي،2010) **ويشمل الأبعاد التالية**:

1. **تميز القيادة:** ويمثل درجة قدرة القائد المتميزة على استغلال الفرص التنظيمية، وتوفير الفرص التطويرية، وقبول الأعمال المتحدية، بصورة تساعد المنظمة على مواجهة العمليات المضطربة، والأزمات المتعددة (Hesslbein&Johnston,2002) ، وتقيس الفقرات من (31-35).
2. **تميز المرؤوسين:** ويمثل درجة اتصاف أعضاء المنظمة بالحماس المتميز في تأدية مهام المنظمة بامتلاكها قدرات عقلية، وإمكانات إبداعية متميزة تساعدها على تخطي العقبات التي تواجهها(الدوسري،2011) ، وتقيس الفقرات من (36-40).
3. **تميز الهيكل التنظيمي:** ويمثل الوعاء الذي يتم من خلاله تنفيذ الخطط عن طريق التشكيلات الإدارية التي تحدد وفق النشاطات الرئيسية والفرعية، والثانوية للمنظمة، كما إنه يمثل الإطار المحدد لطبيعة العلاقات الترابطية والتكاملية بين هذه التشكيلات وخطوط الاتصال بينها، بالإضافة إلى درجة السلطة والمسؤولية المرافقة للواجبات والمسؤوليات التي يضطلع بها كل تشكيل إداري(الهيتي،2005) ، وتقيس الفقرات من (41-45).
4. **تميز الإستراتيجية:** وتمثل درجة تميز الخطوات التي تتخذها المنظمة لتحقيق رؤيتها، ورسالتها، وتفاعلها كخطة موحدة شاملة ومتكاملة تربط مزايا المنظمة

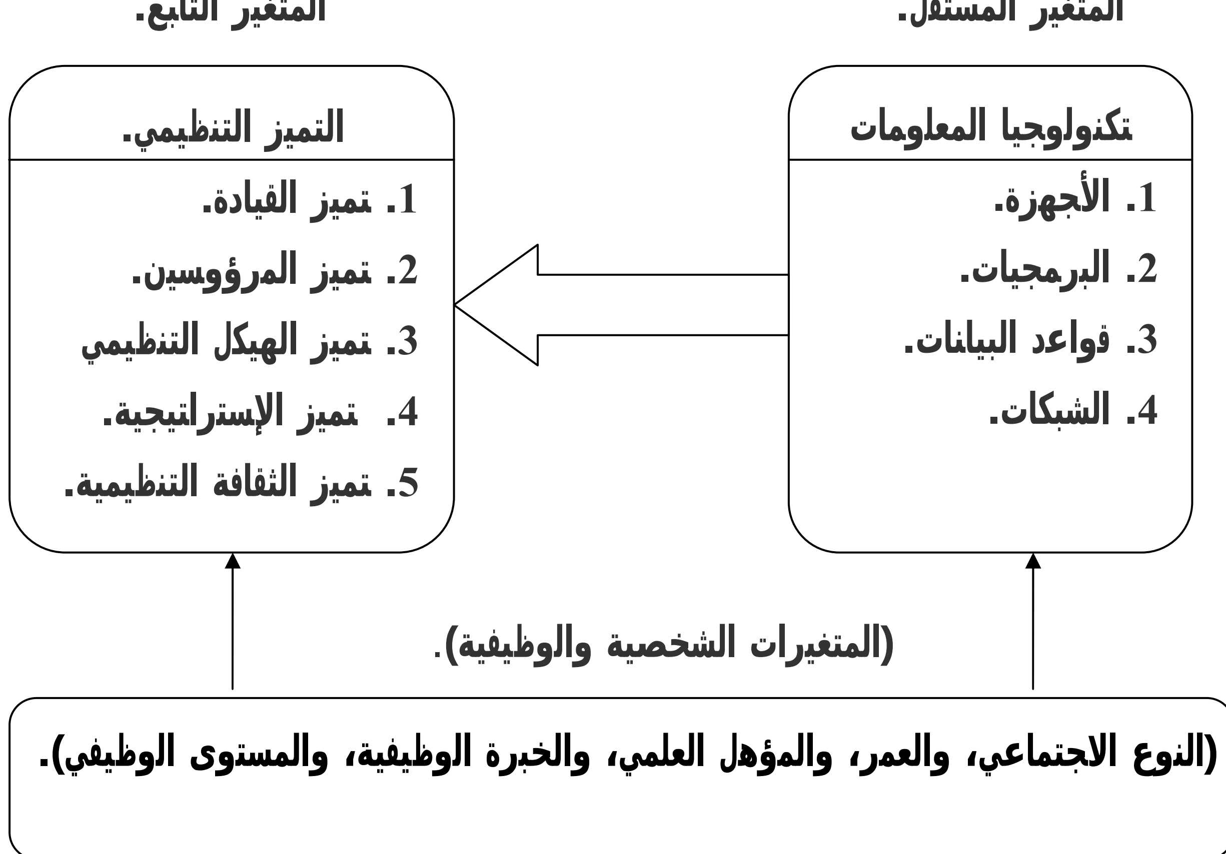
بقدرتها الإستراتيجية على مواجهة التحديات البيئية(Kandula,2002**)**، وتقيس الفقرات من (46-50).

5. **تميز الثقافة التنظيمية:** وتمثل درجة توافق السلوك الذي يعكس تميز قيم ومعتقدات الأفراد ذوي النفوذ في المنظمة، وتشتمل على الانفتاح والتعاون والثقة والأصالة والنشاط القبلي والاستقلال ومواجهة المشكلات حيث تسهم هذه العناصر في تعزيز فعالية الأداء البشري (Arya&Cupta.2003) ، وتقيس الفقرات من (51-55).

8.1 أنموذج الدراسة:

الشكل رقم(1).

أنموذج الدراسة:



المصدر: من أعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة.

1.2 الإطار النظري.

1.1.2 تكنولوجيا المعلومات:

1.1.1.2 مفهوم المعلومات:

يعتبر توفر المعلومات من الأشياء الضرورية للمنظمة، إذ يتوقف نجاح المنظمة على مدى توفر المعلومات الضرورية؛ لكي تستطيع أن تتخذ القرار في الزمان والمكان المناسبين، فتوفر المعلومة يؤدي بالمنظمة إلى عدم وقوعها في الأخطاء كما يؤدي إلى التخطيط السليم، وبالتالي نجاحها وتميزها في تقديم الخدمة للمواطنين.

وقد عرف(الحوري، 2004) المعلومات بأنها:"مجموعة من البيانات المنظمة، والمنسقة بجملة من الأفكار، والمفاهيم تمكن الإنسان من الاستفادة منها؛ للوصول إلى المعرفة، واكتشافها ".

أما (الحميدي، وآخرون، 2004)، فقد عرفوا البيانات بأنها:" بيانات تم تصنيفها، وتنظيمها، بشكل يسمح باستخدامها، والاستفادة منها(أي أنها بيانات معالجة).

وكذلك يرى (الطائي، 2005) بأنها:" البيانات التي تم معالجتها (بعد إن أجريت عليها عمليات التصفية والفهرسة والتحديث في حالة خزنها)، بحيث أصبحت لها دلالة معينه، أي أن هناك رابطة بين مضامينها، والتي من خلالها يمكن استخلاص معنى معين يكون له معنى، وقد يساعد صانع القرار على استجلاء الأمور عند مواجهته وتقييمه للموقف".

وعرفها(المغربي، 2006) بأنها:" نتائج عمليات المعالجة التي تجري على البيانات، أو بمعنى أخر، هي بيانات تم معالجتها بحيث أصبحت في صورة صالحة للاستفادة منها في اتخاذ القرار".

وعرفها(النجار، 2007) بأنها:"بيانات تمت معالجتها، وتصنيفها، وتحليلها، وتنظيمها، وتلخيصها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها، حيث أصبحت ذات معنى؛ لذلك فإن البيانات قبل معالجتها قد لا تكون صالحة ومفيدة لأتحاذ قرار".

ويرى(الشرابي، 2008) بأنها:"مجموعه من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توثيقية مناسبة، بحيث تعطي معنى خاصا، وتركيبة متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة لاكتشافها".

وأما (قنديلجي والسامرائي، 2002) فهم يرون أن مجتمع المعلومات ـ والذي ظهر حديثاً أخذ مسمى آخر وهو عصر المعلومات ـ أصبح بديلاً عن مسمى آخر، وهو ما أصبح يعرف بـ ـ"المجتمع الصناعي"، وذلك نتيجة الاعتماد بشكل متزايـد على المعلومات المتطورة والحديثة، كما وقد أسهم تطبيق مفاهيم علم الحاسب الآلي علـى المعلومـات فـي سـرعة ودقـة معالجتهـا، وهـذا مـا يطلـق عليـه "المعلومات "Informatics".

2.1.1.2 أهمية المعلومات

أما بالنسبة إلى أهمية المعلومات، فقد أشار كل من (أبوسمك، 2002؛ الضمور، 2003) بأنها إحدى العناصر الأساسية لعمل المنظمات، والتي من خلالها تستطيع المنظمة أن تعمل وتدير كافة أعمالها بفاعلية وكفاءة، ولأنها تشكل مورداً إستراتيجياً هاماً تعتمد عليها المنظمات في مواجهة كافة الظروف، مما يستدعي إيجاد أقسام لنظام المعلومات في تلك المؤسسات، وتساعد في تحقيق الميزة التنافسية الحقيقية، والتي تتأتى من العناصر غير الملموسة للإنتاج، وتوفر شروط التطبيق الدقيقة، كما تحقق الضبط والدقة والانتظام في إنجاز الوظائف الإدارية على اختلاف أنواعها والحد من البدائل المتاحة لمتخذ القرار، وذلك بسبب زيادة المعرفة لديه وتتوقف صحة القرارات المتخذة على مدى توفر المعلومات.

وقد بين كل من (الخطيب، وزيغان، 2009) أن أهمية المعلومات تتمثل في حفظ البيانات التاريخية الضرورية وتقديم المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية

بالإضافة إلى المساعدة في تهيئة الظروف؛ لأتحاذ قرارات صائبة وتقديم تقارير شهرية أو فصلية أو سنوية عن نشاطات الإدارة.

أما(هاشم، 2003)، فقد أكد أن ندرة المعلومات ومحدوديتها تؤدي إلى خلق مصاعب للعملية الإدارية، وتدفقها بشكل كبير يؤدي إلى إرباك كبير للإدارة، فلابد من وجود تكنولوجيا تنظم وتسهل عملية الحصول على المعلومات.

تكمن أهمية المعلومات بما تقدم للمنظمات من طرق وأساليب إنتاجية جديدة، بحيث تتميز بتقديم السلعة أو الخدمة التي تنتجها من حيث الكمية والنوعية والكلفة عن المنظمات المنافسة لها بالسوق.

3.1.1.2 مصادر المعلومات:

تهتم الكثير من الإدارات في ضرورة الحصول على المعلومة من مصدرها الأصلي؛ حتى تستطيع أن تتخذ القرار الإداري المناسب دون حدوث أي إرباكات أو تشويش في عملية معالجة أي مشكلة.

ويرى (الهمشري، 2008) إن مصدر المعلومات هو:"جميع الأوعية أو الوسائل التي يمكن عن طريقها نقل المعلومات إلى المستفيدين منها، ويعني هذا في علم المكتبات والمعلومات، وجميع ما يمكن جمعه، وحفظة، وتنظيمه واسترجاعه خدمة لمجتمع المستفيدين .

وعرفها (مقابلة، 2003) بأنها:"كل ما يحصل منه الفرد على معلومات تحقق احتياجاته، وتثري اهتماماته".

إما (الهمشري، 2008) فقد صنف مصادر المعلومات إلى مايلي:

1- مصادر حسب الموضوع، مثل: المصادر العامة، والمتخصصة،

2- ومصادر حسب طريقة الإخراج، مثل: المصادر المطبوعة، وغير المطبوعة.

3- ومصادر حسب طريقة النشر: كالمصادر المنشورة، وغير المنشورة.

4- ومصادر حسب بعد المعلومات عن المصدر: كالمصادر الأولية والثانوية.

5- ومصادر حسب درجة الجدة أو الحداثة: كالمصادر التقليدية وغير التقليدية.

6- ومصادر حسب الإتاحة: مثل المصادر العمومية والمحدودة والسرية،

7- والمصادر حسب درجة الرسمية: مثل المصادر الرسمية وغير الرسمية.

أما (الكيلاني والبياتي والسالمي، 2006) فقد قسما مصادر المعلومات إلى المصادر الوثائقية، والمصادر الميدانية، وشبكات المعلومات، وقواعد البيانات.

4.1.1.2 أنواع المعلومات:

تتنوع المعلومات بتنوع محتواها وهدفها وحجمها وتختلف حسب ارتباطها بالموضوع الذي تتعلق به(السامرائي، والزعبي، 2004).

لقد صنف كلاً من(الكيلاني وآخرون، 2000) المعلومات على النحو التالي:

1. **معلومات إنجازية:** وهي المعلومات التي يحتاجها الإداري في اتخاذ قرار وانجاز عمل أو مشروع، مثل: اتخاذ قرار بتعيين موظف أو شراء جهاز.

أما (الشرمان، 2004)، فقد أشار إلى أن المعلومات الإنجازيه: هي المعلومات التي يحتاجها الإداري في اتخاذ القرار، وإنجاز عمل أو مشروع، مثل اتخاذ قرار بتعيين موظف أو شراء ما يلزم للمؤسسة.

وبين(الهمشري، 2008)أن إنجاز الأعمال والمشروعات يعتمد على درجة توافر المعلومات المناسبة والدقيقة في الوقت المناسب، كما تؤثر عملية صناعة القرار أيضا بمدى توافر المعلومات وبالمواصفات المطلوبة .

2. **معلومات إنتمائية:** وهي المعلومات التي يحتاجها الإداري في تطوير وتنمية القدرات وتوسيع المدارك في مجال العمل والحياة مثل: الدورات التدريبية.

وعرفها(الشرمان، 2004) بأنها: المعلومات التي يحصل عليها الإداري من خلال الدورات التدريبية، وتسهم في تنمية القدرات وتطوير مجال العمل والحياة.

3. **معلومات تعليمية:** وهي المعلومات التي تحتاجها الإدارة في المؤسسات التعليمية مثل: الجامعات والمعاهد والمدارس.

وعرفها(الشرمان، 2004) بأنها: "المعلومات التي يحتاجها الإداري في المؤسسات التعليمية المختلفة".

أما(الهمشري، 2008)، فقد وضح أن المعلومات تعد أساس العملية التعليمية، وهي مهمة للطلبة في تحصيلهم الدراسي وجعلهم فاعلين في مجتمعهم.

4. **معلومات إنتاجية:** "وهي المعلومات التي تفيد في إجراء البحوث التطبيقية وفي تطوير وسائل الإنتاج، واستثمار الموارد الطبيعية، والإمكانيات المتاحة بشكل أفضل، كمعلومات إنتاج سلعة معينه"(الكيلاني وآخرون، 2000).

إما المعلومات الإنتاجية فقد عرفها(الشرمان، 2004) "بأنها المعلومات التي تفيد في إجراء البحوث التطبيقية والإنتاج بشكل عام".

5. **معلومات تخطيطية:** تعد المعلومات الركيزة الأساسية لعملية التخطيط فمن دون المعلومات الوافية والدقيقة والمناسبة لا يمكن أن يكتب لعملية التخطيط النجاح(الهمشري، 2008).
6. **معلومات بحثية:** وهي المعلومات التي يحتاجها الباحثون بمختلف احتياجاتهم وتخصصاتهم الموضوعية في إنجاز أبحاثهم(الهمشري، 2008).
7. **معلومات صناعية أو تجارية:** وهي معلومات تحتاجها الشركات والمؤسسات الصناعية والتجارية؛ لتطوير منتجاتها وتحسين أدائها وقدرتها التنافسية في السوق، وضمان استمراريتها فيه(الهمشري، 2008).

إما (الحميدي وآخرون،2004)، فقد صنفا المعلومات إلى الآتي:

1. **زمن المعلومات:** فقد تكون المعلومات تاريخية أو مستقبلية، حيث يتم استخدام المعلومات التاريخية لمتابعة الأداء ومراقبته، أما المستقبلية فتستخدم لأغراض التنبؤ والرقابة.
2. **شكل المعلومات:** فقد تكون المعلومات ملخصة أو تفصيلية، حيث تستخدم المعلومات الملخصة في مستويات الإدارة العليا أما التفصيلية، فتستخدم في المستويات التشغيلية .
3. **صفة المعلومات:** فقد تكون هذه المعلومات متوقعه أو غير متوقعه فالمعلومات المتوقعة تستخدم لتخفيض حالة عدم التأكد، بينما تستخدم المعلومات غير المتوقعة لاكتشاف المشكلات.
4. **مصدر المعلومات:** فالمعلومات قد تأتي من مصادر داخلية، مثل: حجم المبيعات، وحجم الأجور، وحجم الإنتاج، وقد تأتي من مصادر خارجية مثل: أسعار الفائدة ومعدلات التضخم، وأسعار المنافسين.

5. **تنظيم المعلومات:** فقد تكون المعلومات منظمة تقدم بشكل تقرير يعكس المعلومات التي يحتويها كافة، وقد تكون غير منظمة وتعكس محتوياتها بشكل واضح.

أن قيام المنظمات بأعمالها يحتاج إلى نوع معين من المعلومات، وهذه المعلومات تختلف من منظمة لأخرى حسب طبيعة نشاطها وأهدافها، وتساعد المعلومات المنظمات لإنجاز أهدافها بكفاءة وفاعلية حسب دقتها وتوقيتها ودرجة مصداقيتها، ومصدر وطريقة الحصول عليها.

5.1.1.2 التحديات التي تواجه إدارة المعلومات:

تواجه إدارة المعلومات كثيرا من المشاكل والتحديات والعقبات، وقد أشار(أبو قبة، 2004) إلى هذه التحديات بما يلي:

1. **الثقافة التنظيمية:** إن القيم والأعراف التي يتبناها الأفراد في دعم المشاركة في المعرفة متفاوتة، ومن هنا كان لزاماً تبني ثقافة تنظيمية تعاونية بين جميع الأفراد لتبادل المعلومات والمعرفة.
2. **الأساليب التكنولوجية:** وهذا ما تتطلبه إدارة المعرفة والمعلومات، بالرغم من كلفتها، ومن هنا يمكن تذليل هذه المشكلة من خلال توفير الكوادر البشرية القادرة على التعامل مع هذه الأساليب.
3. **التغيير والتحديث:** تحتاج المعلومات إلى تحديث وتطوير دائم؛ كي يتناسب مع كافة التغيرات والظروف البيئية، كما أن اختلاف طبيعة المعلومات من حيث كونها (كمية أو نوعية) يتطلب ضرورة تبني أساليب مناسبة للتعامل معها.
4. **التمييز بين أنواع المعلومات:** وذلك من أجل الحصول على معلومات ذات جودة عالية.
5. **الإستراتيجيات التنظيمية والفلسفة الإدارية:** والتي قد تعيق تدفق المعلومات ونشر المعرفة داخل التنظيم، مما يتطلب وجود إستراتيجيات تنظيمية وفلسفة إدارية واضحة.

أن الأساس في التحديات التي تواجه إدارة المعلومات، هو العنصر البشري المدرب الكفء القادر على استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة، والمتمتع بقيم وأعراف مبنية على تبادل المعلومات والمشاركة فيها، وكذلك البيئة التنظيمية الداخلية المرنة التي تشجع على المشاركة بالمعلومات وتدفقها للاستفادة منها.

6.1.1.2 مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً في بناء المنظمات وتطورها من خلال الدور الحيوي للمعلومات، وذلك بتوفير بيئة معلوماتية تساعد المنظمات على مواكبة التغيرات والتطورات السريعة، والتي تحتاج إلى اتخاذ قرارات رشيدة.

فقد عرفها(Khalil,2000) بأنها: "تطبيق المعرفة والإمكانات التي تساعد الفرد في مسعاه".

ويرى(Senn,2000) أن تكنولوجيا المعلومات هي "التكنولوجيا التي تمثل نطاقاً واسعاً من القدرات والمكونات للعناصر المتنوعة المستخدمة في خزن ومعالجة وتوزيع المعلومات".

أما(Lucas,2000) فيعرفها بأنها "ذلك الجزء المادي من الأجهزة وملحقاتها، والشبكات المحلية والواسعة والعالمية، وغير الملموسة: كبرامج العمليات والشؤون الإدارية والمالية وقواعد البيانات المختلفة، والتي تشكل الوعاء الأساسي لبنيان المنظمة".

وعرف (السالمي، والدباغ، 2001) تكنولوجيا المعلومات بأنها:"الاستخدام والاستثمار المفيد والأمثل لمختلف أنواع المعارف، والبحث عن أفضل الوسائل والسبل التي تسهل الحصول على المعلومات، للمستفيدين منها، وتبادلها وإيصالها بالسرعة المطلوبة والفاعلية والدقة اللتين تتطلبهما أعمال وواجبات الإنسان المعاصر".

وعرفها(حيدر، 2002) بأنها:"جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني، وتشمل تكنولوجيا المعلومات،

والحاسبات الآلية، ووسائل الاتصال، وشبكات الربط، وأجهزة الفاكس، وغيرها من المعدات.

إما تربان(Turban, et. al., 2002)، فيرى أن "تكنولوجيا المعلومات تشمل الأجهزة، وقواعد البيانات، والشبكات، والبرمجيات".

ويرى(الكبيسي، 2005) أنها:"كل أنواع المعرفة الفنية والعلمية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل والمعدات، والأجهزة ذات الكفاءة العالية والأداء الأفضل، بحيث توفر على الإنسان الجهد والوقت، وتحقق للمنظمة أهدافها".

وعرفها (الزعبي، 2001) على أنها:" مجموعة الأدوات التي تساعد في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل الكتروني، سواء كانت على شكل نص أو صوت أو صورة ، وذلك باستخدام الحاسوب".

ويرى(الشرابي، 2008) بأنها: "أنظمة بالغة الدقة من مجموعة أدوات تستخدم لتخزين وتحليل ومعالجة وبث ونقل المعلومات، بجميع أشكالها".

ويعرفها(النعيمي، 2009) بأنها:"تلك الأساليب والحلول التي يستخدمها العاملون في معالجة المشاكل، والمواقف التي تواجههم أثناء أدائهم لمهماتهم الوظيفية والتي من خلالها يمكن تحديد درجة الصعوبة ودرجة التغير في المهمات التي يضطلع بها كل منهم، أو تضطلع بها وحدات العمل التي يعملون فيها".

وتعرف الدراسة تكنولوجيا المعلومات بأنها: "جميع الطرق، والوسائل والأساليب المتبعة في المنظمة لإدخال، وتخزين، واسترجاع البيانات والمعلومات، واستخدامها من أجل اتخاذ القرارات الإدارية المناسبة في الزمان والمكان، وفي كافة المستويات الإدارية؛ للوصول إلى الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها".

7.1.1.2 المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات:

تتكون تكنولوجيا المعلومات من أربع تقنيات فرعية، كما بينها(اللامي، 2006) وهي:

1. **المكونات المادية:** وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومـات، وخزنهـا ونقلها، وتداولها، واسـترجاعها، واسـتقبالها، وبثهـا للمـستفيدين، وتـسمى

بالمكونات المادية، إذ تمثل تحسين ذاكرة الحاسوب وقـدراتها علـى معالجـة البيانات، وسرعتها مجالا واسعا للتطورات التكنولوجية الحديثة .

2. **البرمجيات:** وتعني برامج الحاسوب التي تعمل على تشغيل وإدارة المكونـات المادية، وتقوم بمختلف التطبيقات، وتسهم البرمجيات في معالجة المعلومـات، وتسجيلها، وتقديمها كمخرجات مفيدة لأداء العمل وإدارة العمليـات، وتقـسم برمجيات الحاسوب بشكل عام إلى برمجيات النظـام (System Softwares)، والتي تعتبر برمجيات ضرورية لتشغيل الحاسوب وتنظـيم علاقـة وحداتـه بعضها ببعض، ويضم هذا النوع برامج التشغيل والتي هي عبارة عن سلـسلة البرامج التي تعد من قبل الشركة المصنعة للحاسوب وتخـزن فيـه داخليـا، وتعتبر جزءا لا يتجزأ من الحاسوب نفسه وبرمجيات التأليف (Compilation Softwares)وهي مجموعة البرامج التي تعني بترجمة التعليمات، والايعـازات المكتوبة بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالي إلى لغة الآلة، والبرمجيات التطبيقية (Application Softwares) وهي: برامج معدة لتشغيل عمليات معينة ذات طبيعة نمطية، بحيث يمكن تطبيقها مع تغيرات طفيفـة، وتـشتمل هـذه البرامج على كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلـسلية عمليـات المعالجـة اللازمة للبيانات وكيفية تنفيذها .

3. **قواعد البيانات:** وهي تنظيم منطقي لمجموعه من الملفات المرتبطة، حيث تكون البيانات فيها متكاملة ومترابطة معاً بعلاقات معينة، يصبح معها من السهولة إيجاد المعلومات لتحقيق الأهداف المطلوبة، وتكون البيانات فيها مرتبة ومخزنة بطريقة نموذجية يتم فيها تحاشي تكرار البيانات(النجار، 2007).

كما عرفها(الشيشاني، 2004) بأنها:"مجموعه مشتركة من البيانات المترابطة التي صممت؛ لكي تلبي الحاجة إلى المعلومات المختلفة في المنشأة وقد يكون كل مستعمل مطلعا بالضرورة على البيانات المستخدمة جميعها في قاعدة البيانات أو الطرق التي تستعمل بها هذه البيانات لأغراض متعددة".

وتكمن أهمية قاعدة البيانات في نظم المعلومات الإدارية في أن البيانات التي فيها تشكل المادة الأولية التي تعالج؛ ليستخرج منها المعلومات التي تستخدم من قبل

الإدارة وتحتوي قاعدة البيانات على (الملفاتFiles، والسجلات Records، والحقول Fields)(النجار، 2007).

أما(ياسين، 2005)، فيعرفها بأنها: حزمة منظمة من البيانات المترابطة منطقيا، وبالتالي يمكن القول: إن قاعدة البيانات هي ترتيب منظم من ملفات الإعمال المتكاملة، وكل ملف في قاعدة البيانات يتكون من العناصر التالية:

1. عنصر البيانات Character: وهو أصغر عنصر منطقي يتكون من حرف منفرد، أو رمز، أو رقم، ويشير العنصر إلى البايت .
2. الحقل Field: ويمثل مجموعة من عناصر البيانات التي تشير إلى كينونة أو كائن، وتمثل بالضرورة خاصية تصف المكونات المميزة لكينونة البيانات .
3. السجل Record: وهو مجموعه من الحقول في الجدول (أو الملف)
4. الملفFile: حيث تتكون قاعدة البيانات من مجموعه متكاملة ومترابطة من ملفات بيانات الأعمال، وفي نظم إدارة قواعد البيانات العلائقية تتكون الملفات من جداول ذات بعدين أساسيين: الأعمدة التي تمثل الحقول والصفوف التي تمثل السجلات.

كما أشار(الحوري، 2004) إلى أن قاعدة البيانات تتكون من عناصر بيانات نظمت في قيود وملفات؛ لتلبية الاحتياجات في المعلومات للمستفيدين وكذلك مجموعة عناصر البيانات هي أساس نظم المعلومات.

ويرى ألتر(Alter, 2002) بأنها:"مجموعه مهيكلة من البيانات المخزنة الكترونيا، والتي يتم السيطرة والوصول إليها من خلال الحاسوب، وتكون مرتبة بناء على علاقات معروفة مسبقا بين أنواع محددة من البيانات ذات العلاقة بالأعمال أو الحالات أو المشاكل".

كما عرفها (الكيلاني، وآخرون، 2000) بأنها: "مجموعه من الملفات المرتبطة منطقيا، والمخزونة بتنظيم يحسن وصول الأنظمة التطبيقية لمنظمة ما إلى المعلومات، ويقلل من تكرارها إلى الحد الأدنى".

4. **شبكات الاتصال :إن** التطور الحاصل في شبكة الاتصالات الفضائية، أسهم في إحداث ثورة عارمة في المجتمع الإنساني، من خلال الشبكة العالمية للمعلومات (الإنترنت).

عرف كلٌ من(الخفرة، O' brien,2006;2005) شبكات الاتصال بأنها:" ربط المحطات في مواقع مختلفة في وسط يتيح للمشتركين بإرسال البيانات والمعلومات واستلامها.

وبين(الطائي، 2005) بأنه يحصل تدفق البيانات والمعلومات في إطار مـا يطلق علية " شبكات الاتصال" إذ يتم ربط المستفيدين بأنظمة المعلومات الإدارية في إطار هذه الشبكات باعتماد الحاسب والأجهزة الملحقة به، وبخاصة ما يتعلق بعـدد كبير من المحطات الطرفية وقد تكون المسافة بين الحاسب والمستفيد قصيرة جـداً، وأضاف إنه تعتمد فكرة إقامة علاقات مباشرة بين الحاسب والمستفيدين عن طريـق تقسيم وقت الحاسب بين عدة مستفيدين وتستحوذ شبكات الاتصالات باعتماد الحاسب في المواقع المختلفة على اهتمام كبير، بوصفها الوسيلة التـي تمكـن مـن إنـشاء الاتصالات التي يستخدمها نظام التشغيل في الحاسب.

ويرى(Stair & Reynolds,2003) أنها عبـارة عـن"وسـائط الاتـصال والأجهزة، والبرمجيات اللازمة لربط نظامي حاسوب مع بعضها البعض".

وتكمن أهمية الشبكات كما في **(**السالمي، 2010**)** بأنها تحتل مكاناً بارزاً في تقنية المكتب الحديث؛ فهي تسهم في رفع كفاءة التشغيل، ودعم صناعة القرارات من خلال(كفاءة وسرعة الاتصال، وسهولة نقل وتبادل المعلومات والمشاركة في البرمجيات والمعلومات وقواعد البيانات، بالإضافة إلى تطبيق المعالجة الموزعة).

وأما لغايات هذه الدراسة، فقد تم اختيار أربعة أبعاد لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وهي:(الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) وذلك كونها تشتمل على أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات وتنسجم مع أهداف وطبيعة الدراسة.

2.1.2 التميز التنظيمي:

1.2.1.2 مفهوم التميز التنظيمي:

يعتبر التميز التنظيمي أحد الأهداف التي تسعى المنظمات إلى الوصول إليه من أجل تقديم الخدمات بأعلى درجات الكفاءة والفاعلية؛ للوصول إلى التميز التنظيمي الذي ترغب أي مؤسسة في تحقيقه والوصول إليه.

وعرف (إبراهيم، 2001) التميز التنظيمي، بأنه" التحسن المستمر في أداء الإدارة من خلال إتباع الأساليب العلمية في العمل، وعلاج المشكلات التي تظهر، ودعم القرارات الإدارية".

ويشير كل من(Denis&Rodney,2002) بأن التميز" هو جهد ممتد، وإستراتيجية تهدف إلى اجتثاث مظاهر التخاف في النظام الإداري".

ويرى(Grote,2002) بأنه "قدرة المنظمات على توفير الفرص التطويرية، وخلق الظروف التي تحفز، وتصحح، وتواجه مشاكل الأداء بفاعلية".

وعرف(زايد،2003) التميز بأنه" عملية استغلال الموارد التنظيمية لتحقيق الأهداف المخططة" .

كما عرفته(Meyer,2005) بأنه تميز" وظيفي، وإداري يأتي من خلال الاستثمار في الإمكانيات غير المستغلة في العاملين والمنظمة على حد سواء".

وعرفه كلٌ من شارما وكودالي(Sharma& Kodali,2008) بأنه" تحقيق ميزة تنافسية، بمعنى أن تكون الأفضل من بين المنافسين في الأداء المؤسسي".

ويعرف(الدويري، 2006) التميز التنظيمي بأنه" القدرة على توفيق وتنسيق عناصر المنظمة، وتشغيلها في تكامل وترابط؛ لتحقيق أعلى معدلات الفاعلية والوصول بذلك إلى مستوى المخرجات الذي يحقق رغبات ومنافع وتوقعات أصحاب المصلحة المرتبطين بالمنظمة".

وتعرف الدراسة التميز التنظيمي بأنه تحقيق المنظمة لمستويات متقدمة في الأداء المؤسسي في جميع المستويات الإدارية من خلال تحقيق الأهداف المنشودة بكفاءة، وفاعلية، وتحقيق ميزة تنافسية في تقديم الخدمة أو السلعة.

2.1.1.2 أهمية التميز التنظيمي:

إن المنظمات المتميزة، هي التي تركز على إرضاء وإشباع الحاجات المتغيرة للعملاء والعاملين، ويمكنها أن تتجاوز بأدائها المنظمات التي لا تسعى للتميز في أدائها، وعلى ذلك فالمنظمة تحتاج أكثر من مجرد وجود استراتيجيات فعالة، حيث أنها تحتاج إلى ثقافة جيدة تدعم تلك الاستراتيجيات(Morgan,2005).

وقد حدد (Rammanathan,2004) بعض النقاط عن أهمية التميز التنظيمي، والتي تتمثل في:

1- وضع رؤية واضحة للطريقة التي تؤدي بها الأشياء، بحيث يؤدي الإطار الثقافي وسرعه الاستجابة لقرارات الإدارة العليا،

2- يحدد أسلوب وسرعة استجابة أفراد المنظمة لتحركات المنافسين واحتياجات العملاء بما يحقق للمنظمة تواجدها ونموها.

3- تحقيق التكامل الداخلي بين أفراد المنظمة من خلال تعريفهم بكيفية الاتصال فيما بينهم.

4- العمل معاً بفاعلية وتحقيق التكيف بين المنظمة والبيئة الخارجية، ويتم ذلك من خلال تعريف العاملين باحتياجات ومتطلبات المنافسين في البيئة الخارجية من ذوي العلاقة بالمنظمة.

وتشير(مجيد،2010) بأن هناك خطوات يمكن إتباعها؛ لتحقيق التميز التنظيمي، ومنها:

1. وضع معايير عالية للأداء لكل أفراد المنظمة، والعمل على رفع هذه المعايير بشكل تدريجي.
2. تطوير المديرين، وذلك بإسناد أعمال جديدة إليهم، وبإتباع أسلوب التناوب الوظيفي، والحرص على تعلم الجميع بشكل مستمر، وعدم إبقاء الأفراد ذوي القدرات الجامعية من الموظفين في مراكزهم نفسها فترة أطول من الحد المقرر.
3. العمل على إجراء تعديلات في بيئة العمل بشكل مستمر، كالثقافة التنظيمية وسياسة المنظمة، وبنيتها.

4. القيام بتزويد كل مستوى من مستويات المنظمة بموهبة جديدة، وتوظيف مدراء مناسبين لحل المشاكل التنظيمية.

فأهمية التميز التنظيمي تنبع من تمكن المنظمات من بلورة القوى الداعمة للتميز في المنظمات من خلال تحقيق المنافسة غير المحدودة، والحفاظ على المكانة التنظيمية: (القوى البشرية، والثقافية التنظيمية، والهيكل التنظيمي) والقدرة على توظيف التكنولوجيا في المعلومات والإبداع، حيث تظهر أهمية التميز التنظيمي في المنظمات الإدارية بما يلي(إبراهيم،2001):

1. المنظمات بحاجة إلى وسائل وطرق التعرف على العقبات التي تواجهها حـال ظهورها.
2. وجود حاجة إلى وسيلة لجمع المعلومات في المنظمة، حتى تتمكن من اتخـاذ القرارات الهامة بخصوص القوى البشرية، من الموظف الذي يتـسم بـروح الإيثار والمبادرة والتميز في الأداء.
3. المنظمة بحاجة إلى تطوير أعضائها بصفة مستمرة سواء مدراء أو مـوظفين حتى يستطيعون المساعدة في جعل المنظمة أكثر تميزا في الأداء قياسـا مـع المنظمات المنافسة .
4. المنظمة بحاجة إلى توفر المهارات اللازمة لصناع القرار سواء أكانوا أفرداً أو جماعات، والتمعن في حساسية الدور الذي يقومون به، وأهميته فـي تحقيـق العاملين بأن المنظمة ملكاً لهم، وأن هذا الشعور يدفع العاملين إلى بذل أقصى طاقاتهم، وجهودهم، وإعطاء كل ما لديهم من اجل تميز المنظمة ونجاحها.

وقد أشار (زايد،2003) إن أهمية التميز التنظيمي تكمن فـي بلـورة القـوى الداعمة للتميز في المنظمات من خلال تحقيق معـدلات التغييـر الـسريعة، وتحقيق المنافسة غير المحدودة، وحفظ المكان والمكانة التنظيميـة، وتنـامي الشعور بالجودة، والقدرة على توظيف التكنولوجيا في المعلومات والإبداعات.

3.1.1.2 خصائص التميز التنظيمي:

إن المنظمات التي تسعى إلى تحقيق التميز لابد أن تتوفر فيها مجموعه من الخصائص الهامة، وذلك حسب ما أشار إليه (Grote,2002):

1. **قبول الأعمال المتحدية:** يعتبر قبول الأعمال المتحدية من أهم مصادر التميز التنظيمي، حيث فرض النمو والتعلم السريع على المنظمات إصلاح العمليات المضطربة.
2. **توفر القيادات الكفؤة:** إن القيادات الكفؤة تعمل كقدوة، حيث إن للقيادات دوراً بارزاً في تحفيز التميز والتشجيع علية.
3. **تحمل المصاعب:** إن المصاعب توضح للمنظمات قدراتها، حيث إن ارتكاب وتحمل المنظمات للازمات ومواجهتها، يسهم في صقل قدرات المنظمة وتميزها.
4. **الخبرات بعيدا عن العمل:** إن المنظمات المتميزة يتوفر لديها الخبرات خارج نطاق العمل، وبالتحديد خدمة المجتمع التي تقدم العديد من الفرص لاكتساب التميز في الأداء.
5. **برامج التدريب:** إن النظام المعياري السائد في المنظمات لأنشطة التميز في الأداء تكون أهميته أقل بالنسبة لما يتم تعلمه مباشرة من الفرص التدريبية التي تعزز من تميز المنظمات.
6. **الدقة المعززة:** ويقصد بها تعزيز دقة نظام التنبؤ الخاص بها من خلال اختيار أفضل الأساليب لتأدية المهام، وخلق مناخ داخلي يؤكد أهمية دقة التنبؤ في التأثير على تميز المنظمة.

كما يشير(إبراهيم،2001) بأن المنظمات التي تحقق تميزا في الأداء التنظيمي، تتمتع بمجموعه من الخصائص الهامة مثل:(المبادرة، والبحث عن المعرفة، والقيادة والعمل في فريق، فن التبعية، وفن إدارة الذات، واستخدام المنهج العلمي).

4.1.1.2 أبعاد التميز التنظيمي:

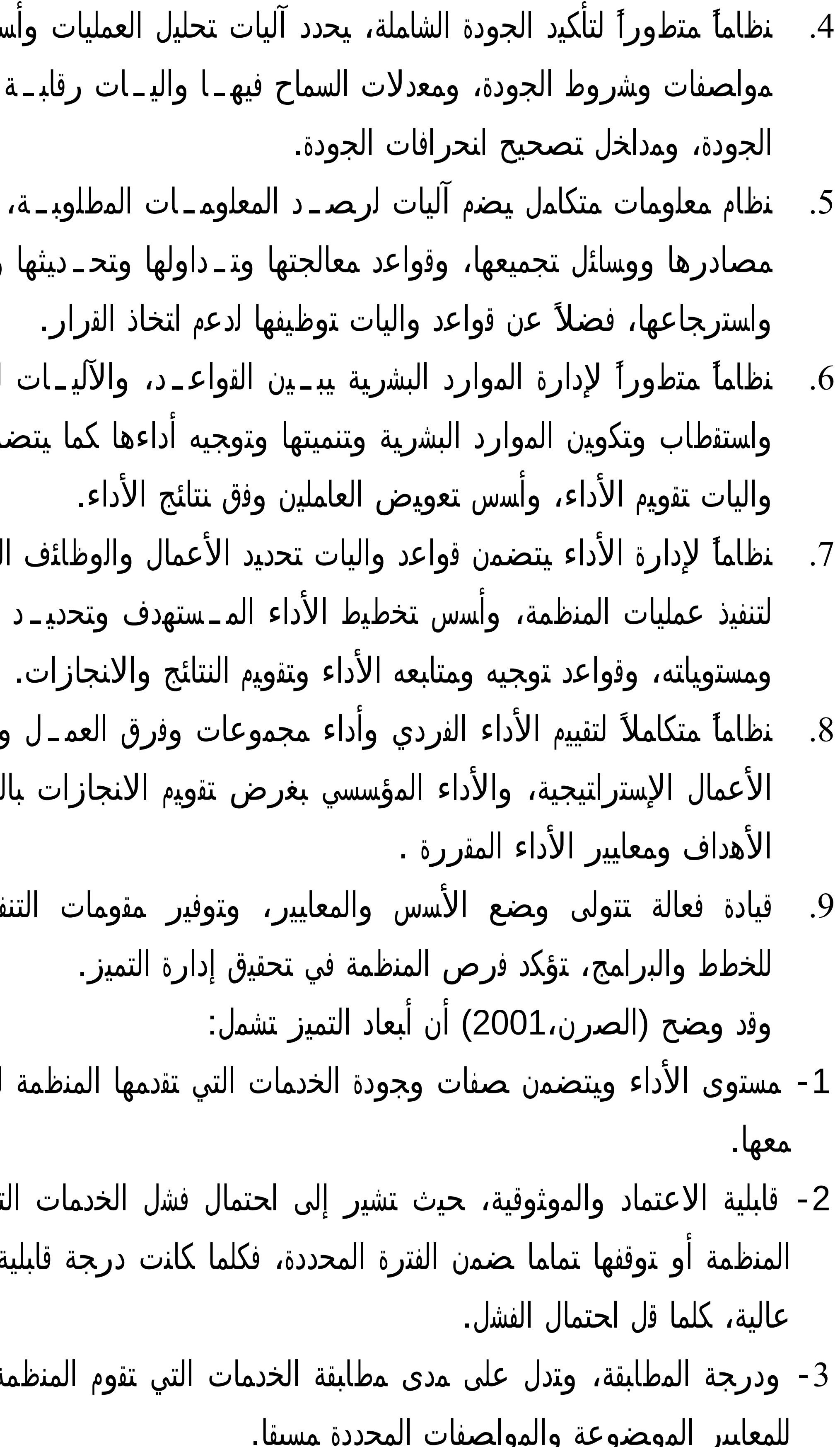
لقد تعددت أبعاد التميز التنظيمي حسب تنوع الدراسات التي تناولت الموضوع، والخلفيات العلمية والعملية للباحثين، حيث نجد أن(الضلاعين، 2010) أشار إلى أن هناك خمسة أبعاد للتميز التنظيمي، وهي (تميز القيادة، وتميز المرؤوسين، وتميز الهيكل التنظيمي، تميز الإستراتيجية، تميز الثقافة).

وأما (زايد ، 2003)، فقد حدد إبعاد التميز التنظيمي بما يلي :

1. التميز من خلال القيادة: حيث يمكن أن تقوم القيادة بمجموعة من الأدوار التي يمكن أن تسهم بصورة مباشرة في تحقيق التميز التنظيمي، وتشمل هذه الأدوار (تحديد الرؤية المستقبلية، وترسيخ قيم التميز، وتدعيم السلوك المتميز).
2. التميز من خلال البشر: تتجلى أهمية العنصر البشري في كون الإنسان متخذ القرار، وهو المسؤول عن التجديد والابتكار، والخروج عن كل ما هو تقليدي وموصوف ضمن أنظمة العمل.
3. التميز من خلال الإدارة الإستراتيجية: إن تميز المنظمة يتطلب من القيادات الإدارية تحديد التوجهات الإستراتيجية، ووضعها موضع التنفيذ وتحديد المنافع التي يمكن أن تعود على الموارد البشرية في المنظمة عند تحقيق الأهداف الإستراتيجية.

وقد ذكر (السلمي، 2002) أن أبعاد التميز التنظيمي تشمل:

1. بناء استراتيجي متكامل يعبر عن التوجهات الرئيسه للمنظمة، ونظرتها المستقبلية ويظم كل من: رسالة المنظمة، والرؤية المستقبلية للمنظمة والأهداف الإستراتيجية للمنظمة، وآلية إعداد الخطط الإستراتيجية.
2. منظومة متكاملة من السياسات التي تحكم وتنظم عمل المنظمة، وترشد القائمين بمسؤوليات الأداء إلى قواعد وأسس اتخاذ القرارات.
3. هياكل تنظيمية مرنه ومتناسبة مع متطلبات الأداء، وقابلة للتعديل والتكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية.



4. نظاماً متطوراً لتأكيد الجودة الشاملة، يحدد آليات تحليل العمليات وأسس تحديد مواصفات وشروط الجودة، ومعدلات السماح فيها واليات رقابة وضبط الجودة، ومداخل تصحيح انحرافات الجودة.
5. نظام معلومات متكامل يضم آليات لرصد المعلومات المطلوبة، وتحديد مصادرها ووسائل تجميعها، وقواعد معالجتها وتداولها وتحديثها وحفظها واسترجاعها، فضلاً عن قواعد واليات توظيفها لدعم اتخاذ القرار.
6. نظاماً متطوراً لإدارة الموارد البشرية يبين القواعد، والآليات لتخطيط واستقطاب وتكوين الموارد البشرية وتنميتها وتوجيه أداءها كما يتضمن قواعد واليات تقويم الأداء، وأسس تعويض العاملين وفق نتائج الأداء.
7. نظاماً لإدارة الأداء يتضمن قواعد واليات تحديد الأعمال والوظائف المطلوبة لتنفيذ عمليات المنظمة، وأسس تخطيط الأداء المستهدف وتحديد معدلاته ومستوياته، وقواعد توجيه ومتابعه الأداء وتقويم النتائج والانجازات.
8. نظاماً متكاملاً لتقييم الأداء الفردي وأداء مجموعات وفرق العمل ووحدات الأعمال الإستراتيجية، والأداء المؤسسي بغرض تقويم الانجازات بالقياس إلى الأهداف ومعايير الأداء المقررة .
9. قيادة فعالة تتولى وضع الأسس والمعايير، وتوفير مقومات التنفيذ السليم للخطط والبرامج، تؤكد فرص المنظمة في تحقيق إدارة التميز.

وقد وضح (الصرن،2001) أن أبعاد التميز تشمل:

1- مستوى الأداء ويتضمن صفات وجودة الخدمات التي تقدمها المنظمة للمتعاملين معها.

2- قابلية الاعتماد والموثوقية، حيث تشير إلى احتمال فشل الخدمات التي تقدمها المنظمة أو توقفها تماما ضمن الفترة المحددة، فكلما كانت درجة قابلية الاعتماد عالية، كلما قل احتمال الفشل.

3- ودرجة المطابقة، وتدل على مدى مطابقة الخدمات التي تقوم المنظمة بتقديمها للمعايير الموضوعة والمواصفات المحددة مسبقا.

ولأغراض هذه الدراسة فقد تم اختيار خمسة أبعاد للتميز التنظيمي وهي: (تميز القيادة، وتميز المرؤوسين، وتميز الهيكل التنظيمي، وتميز الإستراتيجية، وتميز الثقافة التنظيمية) وذلك كونها أكثر شمولية وانسجاماً مع أهداف الدراسة وهي:

أولا : تميز القيادة:

تعرف القيادة حسب هسلبين وجونستون (Hesslbein & Johnston 2002,) بأنها" درجة قدرة القائد المتميز على استغلال الفرص التنظيمية، وتوفير الفرص التطويرية، وقبول الأعمال المتحدية بصورة تساعد المنظمة على مواجهة العمليات المضطربة، والأزمات المتعددة".

ذكر(عباس، 2004) أن القيادة الفعالة تتطلب مهارات تميزها عن الآخرين ولكي نخلق قادة متميزين لابد من دراسة الجوانب الثلاثه التالية المتضمنة الجوانب الأساسية لأعداد وتهيئة عناصر القيادة المتميزة، والتي تشمل:(التعلم من الآخرين، واكتساب الخبرات، وإتقان الأدوار).

أن القياديين العاديين يختلفون عن القياديين المتميزين، لأنهم لا يحبون التغيير، ويفضلون الاستمرار فيما تعلموه من أنماط العمل، وهم لا يحبون الابتكار والإبداع، فالقيادي المتميز هو شخص يحب المغامرة والمخاطرة ويسعى لمعرفة المجهول ودخول مجالات استثمار غير معروفة من قبل، ويحاول دوماً التفكير بطرق جديدة للعمل، لذلك يتميز القياديين بخصائص وصفات تختلف عن غيرهم من القياديين العاديين، ومن أهم الخصائص والصفات التي يتميز بها القياديون المتميزون ما يأتي (الصرن، 2000):

1. الرؤيا الإبداعية: وهي التي تقوم على القدرة في تصور وتخيل البدائل المتعددة للتعامل مع المشاكل الموجودة، والقدرة على طرح الأسئلة الصحيحة.
2. الثقة بالنفس وبالآخرين لدرجة كبيرة جداً: ويجب ألا يستسلم بسهولة، فالفـشل شي يتوقعه القيادي المتميز ويجب إلا يزيده ذلك إلا عزيمة وتصميماً.
3. القدرة على التعامل مع متطلبات ومقتضيات التغيير: فالقيادي المتميز يجب أن يتحمل التعامل مع متطلبات ومقتضيات التغيير، ويتحمل التعامل مع المواقـف الصعبة والمشوشة لأنها لا تثير في نفسه البحث عن حلول لها.

4. القدرة على التكيف والتجريب، والتجديد.
5. الاستقلالية الفردية: بحيث يجب ألا تفرض علية سلطة خارجيـة ولا يفـرض سلطته على الآخرين.

ثانيا: تميز المرؤوسين:

يعتبر تميز المرؤوسين عاملا هامـا تتوقـف عليـة إسـتراتيجية المنظمـة المستقبلية، والتي تبني التميز التنظيمي المنشود للمنظمة، حيث توفر وتلبي حاجـات الإدارات الأخرى المكونة للمنظمة، من المـوارد البـشرية المناسـبة، والمدربـة، والمؤهلة، من خلال برامج تدريبية، وسياسيات تعليمية، تقـوم بوضـعها المـوارد البشرية، وذلك بهدف رفع وتنمية قدرات الأفراد، وبالتالي تحقق المنظمـة أهـدافها الإستراتيجية المتمثلة في التميز التنظيمي(ثومسون،2004).

إن مفتاح تميز المرؤوسين، هو تحفيزهم من خلال الدعم والإسناد لهم وإشباع حاجاتهم، وكذلك تنمية التطلعات المستقبلية لهم يؤدي بهـم إلـى تميـز المنظمـة (عباس،2004).

وقد بين (Cristina,Colurcio,2006) والمشار له في(الرشيدي،2010) أن تحقيق التميز من خلال المرؤوسين يتم من خلال تشجيع العاملين على طرح الأفكار، والاستماع إليها، واحترامها، وكذلك تشجيع النقاش الحر، والعمل على الاهتمام بآراء الآخرين والاعتراف بمساهماتهم في الإنجاز، وإيجاد قنوات اتصال فعالة تسمح بتبادل المعلومات بين الأفراد، بالإضافة إلى تشجيع التنافس بين العاملين وذلك لدفعهم نحو التوصل إلى أفكار إبداعية جديدة.

ثالثا: تميز الهيكل التنظيمي:

يعتبر الهيكل التنظيمي احد العوامل المهمة في تميز المنظمات؛ لأنه يعكـس الصورة الحقيقية للمنظمة من تنظيم وحسن إدارة.

ويعرف (الكبيسي، 2006) الهيكل التنظيمي بأنه: الإطار المؤسسي الموضـح لمكونات المنظمة، وما تتضمنه من الأقسام والفروع التي تتبعها والمحدد للمستويات التي تتدرج عليها، وللاتصالات التي ينبغي أن تتفاعل عن طريقها وللأنشطة التـي تنهض بها، وللمسؤوليات والصلاحيات التي تعطى لها.

ويبين الهيكل التنظيمي عدد المستويات الإدارية الهرمية للمنظمة، فكلما زاد عدد المستويات الإدارية في المنظمة، يكون ذلك على حساب استقلالية العاملين، وسلطاتهم ونفوذهم (الدوري،2005).

إن نجاح جهود التميز في المنظمة ذات التنظيم الهرمي العميق، يتطلب إجراءات هامة وإعادة هيكلة، إذا رغبت إدارة المنظمة بتحويل بيئتها وثقافتها إلى أسلوب العمل الجماعي المشارك بدلاً من الأسلوب التقليدي الآمر، والذي يعتبر عائقا أمام جميع سبل التميز، ويعتبر الهيكل التنظيمي من احد المؤثرات المحفزة على تميز الأفكار الجديدة، حيث يتسم بتعزيز التعاون، والانسجام بين جميع من في التنظيم من عاملين وإداريين، وإتاحة الفرصة للنمو والتطور وتحقيق الطموحات الفردية، وتسهيل طرق وأساليب العمل من أجل تحقيق مصلحة المنظمة والفرد معاً (محمد،O,Kane,2003;2004).

رابعا : تميز الإستراتيجية:

تعتبر إستراتيجية التميز من الاستراتيجيات المهمة في تميز المنظمة حيث يرى كل من شارما وكودالي(Sharma &Kodali,2008) أن إستراتيجية التميز تتكون من ثلاث عمليات رئيسية، وهي:(توليد البدائل الإستراتيجية، وتقييم البدائل الإستراتيجية، والاختيار الاستراتيجي) والذي يتضمن اختيار البدائل الأكثر ملائمة لتوجهات الإدارة، فالمنظمة قد تختار إستراتيجية واحدة أو عدة استراتيجيات، وعادة ما تشتمل كل إستراتيجية بمزايا وعيوب، تمكن الإدارة من إجراء عملية موازنة؛ لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية.

ويمكن لإستراتيجية التميز أن تساعد المنظمة على أن تركز نظرتها وأولوياتها في الاستجابة للتغيرات الحادثة في البيئة من حولها، وان تضمن عمل أفراد المنظمة باتجاه تحقيق نفس الأهداف، وتهتم إستراتيجية التميز بالشؤون العامة للمنظمة ككل، حيث تبدأ إستراتيجية التميز، وتوجه من قبل المستوى الإداري الأعلى، على أن تتم المشاركة من جميع المستويات فيها؛ لكي تقوم بنشاطها على أكمل وجه(Denis & Rodney,2002).

وقد حدد (العمري، والسامرائي، 2008) التحـديات التـي تواجههـا الإدارة الإستراتيجية وتكنولوجيا المعلومات، وتجعلها تتسم بعدم الاستقرار والثبات وهـي: (تسارع التغيرات كماً ونوعاً في بيئة الأعمال، وازدياد حدة المنافـسة والتحالفـات الإستراتيجية، وندرة الموارد، وظهور المنظمات المتعلمة والتغيرات التكنولوجية).

خامسا : تميز الثقافة:

تحتل الثقافة التنظيمية أهمية كبيرة في المنظمات، فمن خلالها يتميز الأشخاص بشخصياتهم، كما يمكن التعبير عن شخصية المنظمة من خلال ثقافتها المتميزة.

وقد عرفها (Gupta, & Arya 2003) بأنها "تميز قيم ومعتقدات الأفراد ذوي النفوذ في المنظمة".

وتؤثر الثقافة التنظيمية على مستوى أداء وانجاز الجماعات والأفراد الأمـر الذي يؤثر على مستوى تحقيق المنشأة لأهدافها، فثقافة المنظمة تلعب دورا حيويـا وحاسما في حياة الأفراد والجماعات والمنظمات، حيث تكمن أهمية الثقافة في جعل سلوك جميع العاملين في المنشأة ضمن شروطها وخصائصها، لأن أي عمل يقومون به مخالف لبنود الثقافة التنظيمية سيواجه بالرفض من الإدارة العامة ومـن جميـع العاملين. جودمان وآخرون(Goodman.et.al,2001).

5.1.1.2 مستويات التميز التنظيمي:

وقد حدد (الدويري،2006) عدة مستويات للتميز، ومن هذه المستويات:

1. **مستوى الأفراد:** حيث يتم تخصيص جوائز لفئة الموظف المتميـز والمـساند والمشارك.
2. **مستوى الجماعات:** حيث يتم تخصيص جوائز لفرق العمل المتميزة.
3. **مستوى المنظمة:** وفي هذا المستوى هناك عنصران رئيسيان، يجب التركيـز عليهما، وهما التميز التقني والتميز الإداري، وحتى تتميز المنظمة لابـد مـن توافر التميز على المستويين الفردي والجماعي أولاً.

وقد حدد (الصيرفي، 2003) مجموعة من الصفات الأساسية للمنظمة المتميزة، ومن أهمها الالتزام والاستقلالية، والهياكل التنظيمية المرنة، وتحديد الأدوار، واللامركزية، والعمل على شكل فرق، والإنتاجية من خلال الأفراد.

4. **المستوى الوطني:** والذي سيتم بعد أن تتمتع جميع منظمات القطاع العام بالتميز، وتدخل في برامج التميز، وتنافس على جوائز التميز، وتعمل جاهدة للمحافظة على هذا المستوى أو تحسينه باستمرار.

6.1.1.2 المعوقات التي تواجه التميز التنظيمي:

إن الأسباب التي قد تحول دون تحقيق التميز التنظيمي في المنظمات قد تعود إلى أسباب داخلية في المنظمة، أو أسباب خارجية، أو أن هناك أسباباً شخصية (فردية) تحول دون تحقيق ذلك التميز، فقد أشارت (الشمايلة، 2004) إلى بعض العقبات والمعوقات، حيث تتضمن ما يلي:

1. عدم اختيار وتعيين الموظفين ذوي الكفاءة العالية، فتعيين الموظفين يكون في بعض الأحيان تبعا لتوجهاتهم السياسية، مما يقف عائقا أمام التميز.
2. عجز القوانين وأنظمة المنظمة عن وصف الآلية أو الديناميكية التي تتبعها لخلق التميز وحمايته، فبالرغم من ضرورة الموازنة بين متطلبات الإنجاز والالتزام بالتشريعات والأنظمة، هناك حاجة ماسة لأن يبنى التميز على أساس ديمقراطي، يعزز مفهوم المشاركة.
3. ابتعاد المنظمات البيروقراطية عن جعل التميز في الأداء أولوية من أولوياتها، فالموظفون في هذه المنظمات يسعون للحصول على مهنة ثابتة ودائمة، يغلب عليها الطابع الروتيني التقليدي، مما يقلل فرص مرونة وانسياب العمل وينعكس سلبا على التميز في الأداء.
4. قدم هياكل الأجور والرواتب وعدم الاتجاه إلى تعديلها، فضلا عن اتكائها على أسس شخصية وتمييزية بعيدة عن الموضوعية، تسهم في تسرب المتميزين نحو مؤسسات غير حكومية، لذلك يجب مراعاة تحسين أوضاعهم من أجل خلق الولاء للمنظمة، وتقديم مستويات عالية من الأداء.

وقد بين(الدويري،2006) أن أهم المعوقات في المنظمات العامة البيروقراطية، وما يرافقها من جمود، وتعقيد، وعدم وضوح الأهداف، وعدم الاستفادة من أنظمة المعلومات بالطريقة التي تضمن الحصول على المعلومات بشكل سريع ومستمر بين الأقسام والإدارات، والمعوقات المادية، وضعف البنية التحتية اللازمة لإدارة التميز، وخاصة ما يتعلق بالإدارة الالكترونية ومقاومة التغيير من قبل الإدارة والعاملين، والتمسك بالقديم وعدم مساندة العمل الجماعي من قبل المنظمة.

إما (حريم، 2003) فقد أشار إلى أن أهم المعوقات الشخصية أو الفردية والتي تعيق تقدم العمل وتميزه هي الخوف من تحمل المسؤولية.

وأضاف(الزهري، 2002) إلى وجود بعض معوقات التميز التنظيمي والموجودة في البيئة العربية ومن أهمها:(الخوف من الفشل، ومقاومة التغير، وجمود القوانين، وفقدان التحفيز، والاعتياد على الأمور، وانخفاض الدعم الجماعي، وتجنب المخاطر، والعقاب في حال الفشل).

2.2 الدراسات السابقة:

لقد تبين من المسح المكتبي والاطلاع على الدراسات السابقة إلـى محدوديـة الدراسات على المستوى المحلي، والتي تعنـى باسـتخدام تكنولوجيـا المعلومـات وأثرها على التميز التنظيمي بشكل مباشر - على حد علم الباحث- فقد حاولت هذه الدراسة توظيف ما جاء في الدراسات السابقة قدر الإمكان؛ لتحقيق أهدافها.

1.2.2 الدراسات العربية:

أولا: الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات:

دراسة (السعدي، 2010) التي قام بها بعنوان "**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مهنة التدقيق في قطاع الشركات الصناعية في الأردن: دراسة ميدانية**"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة آراء المدققين في الشركات الصناعية، وتكونت عينه الدراسة من المدققين الذين يعملون في الشركات الصناعية، وعددهم (50) مدققاً، وقد تم توزيع استبانه عليهم لمعرفة آراءهم حول استخدام الحاسوب في

مجال التخطيط، والتنفيذ، والرقابة، وقد تبين أن هناك أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في التخطيط، والتنفيذ، وعدم وجود أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في الرقابة.

وفي دراسة (اليوسف، 2010) بعنوان"**مدى توافر خصائص تكنولوجيا المعلومات وأثرها على فاعلية الاتصالات الإدارية**" فقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر خصائص تكنولوجيا المعلومات، وأثرها على فاعلية الاتصالات الإدارية، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانه لغرض جمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من(336) مبحوثاً، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، وكان من أبرزها: أن تصورات العاملين في وحدات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ذات مستوى مرتفع، وأن تصورات العاملين لأبعاد فاعلية الاتصال الإداري ذات مستوى مرتفع أيضا، كما تبين وجود أثر لأبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات في فاعلية الاتصال الإداري، وأن أبعاد خصائص تكنولوجيا المعلومات تفسر ما مقداره (47.7%) من التباين في فاعلية الاتصال الإداري.

إما دراسة(البحيصي، 2006) بعنوان"**تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال- دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني"،**حيث هدفت الدراسة إلى محاولة استطلاع أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على القرارات الإدارية في المنشآت الفلسطينية، وتم تصميم استبانه لتحقيق أهداف الدراسة، وزعت على عينه حجمها (71) مشارك من مديري الشركات التي تعمل في القطاعات الاقتصادية: (التجارية، والصناعية، وقطاع المقاولات، وقطاع الخدمات، والقطاع الزراعي). وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج من أهمها: أن النقص الواضح في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركات الفلسطينية يعكس بكل وضوح قدر ضئيل من الأثر لهذه التكنولوجيا على عملية اتخاذ القرارات في هذه الشركات.

وفي دراسة (الخفرة، 2005) بعنوان"**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية القرارات الإدارية في الوزارات في المملكة العربية السعودية**"وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية القرارات

الإدارية في الوزارات في السعودية، واستخدم الباحث مؤشرات: (استخدام الحاسبات، والبرمجيات، واستخدام نظم الاتصالات الحديثة، ومهارات مستخدمي تكنولوجيا المعلومات) في قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات أدى إلى الإسهام في تحقيق الأهداف المراد إنجازها مثل: تسريع انجاز المعاملات، أو زيادة عددها، كما أدى إلى تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لديها، وإلى تحقيق جودة الأداء، كما توصلت الدراسة إلى انه توجد علاقات ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفاعلية القرارات.

وفي دراسة (النسور، 2005) بعنوان"**تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين كفاءة التخطيط الإقليمي(إقليم الوسط/حالة دراسية خاصة)"**،حيث هدفت الدراسة إلى توضيح أثر الأجهزة والبرمجيات في تحسين مستوى كفاءة التخطيط الإقليمي في إقليم الوسط كحالة دراسية خاصة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين تكنولوجيا المعلومات، والمتمثلة في عدد الأجهزة المتوفرة، والبرمجيات المستخدمة، وكفاءة التخطيط الإقليمي، والى وجود علاقة قوية بين كل من الأساليب الكمية المستخدمة في التخطيط، ونظم المعلومات الإدارية والجغرافية من جهة، وكفاءة التخطيط الإقليمي من جهة أخرى، ووجود تفاوت بين المخططين من حيث الوعي بأهمية المعلومة، وضرورة أن تقوم الحكومة بتوحيد الجهود الحكومية في مجال المعلومات التخطيطية، بسبب تعدد الجهات المسؤولة عن المعلومة، وتناقضهم في بعض النواحي، وأيضا ضعف العلاقة بين القطاعين العام والخاص، وضعف العلاقة بوزارة التخطيط الإقليمي، والمركز الجغرافي الملكي الذي يعتبر المركز الوطني بمجال المعلومات الجغرافية.

وفي دراسة (المومني، 2004) بعنوان"**العلاقة بين التوجهات نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والتوجهات نحو إدارة التغيير لدى مديري المدارس الثانوية العامة في الأردن من وجهة نظر المديرين والمعلمين فيها"** حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة توجهات مديري المدارس الثانوية الأردنية العامة نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات مع التوجهات نحو إدارة التغيير من وجهة نظر المديرين

والمدرسين، وكان عدد أفراد العينة من المديرين (309) ومن المعلمين (669) موزعين على ثلاثة أقاليم، وقد توصلت الدراسة إلى أن اتجاهات مديري المدارس الثانوية الأردنية العاملة نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات بمستوى عال، وذلك من وجهة نظرهم ووجهة نظر معلميهم كما تبين أن توجهات مديري المدارس الثانوية الأردنية العامة نحو إدارة التغيير كانت بمستوى عال، وذلك من وجهة نظرهم ووجهة نظر معلميهم إضافة إلى أن توجهات المديرين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات قد ارتبطت ايجابيا بدلالة إحصائية بإدارة التغيير، وذلك من وجهة نظر المديرين والمعلمين.

دراسة (الضمور، 2003) دراسة بعنوان" **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع التنظيمي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية**"حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على الإبداع التنظيمي في الإدارة المدرسية، وقد اشتملت عينه الدراسة على (384) مديراً من مختلف المستويات الإدارية، وقد أوضحت النتائج وجود علاقة ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات والإبداع التنظيمي وتشجيع المؤسسات لتبني الإبداع، وبيئة العمل الداخلية، والثقافة المؤسسية السائدة، والتسهيلات المؤسسية السائدة، وقد أوضحت الباحثة بضرورة تدريب الموظفين على التعامل مع التكنولوجيا والتقنيات الحديثة، وزيادة وعي مستخدمي تلك التكنولوجيا بكيفية استخدامها، واستغلالها بالشكل الصحيح.

ثانياً: الدراسات المتعلقة بالتميز التنظيمي

دراسة(الضلاعين، 2010) بعنوان"**أثر التمكين الإداري في التميز التنظيمي**" **هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر التمكين الإداري في تميز منظمة الأعمال في شركة الاتصالات الأردنية**، وبلغت عينه الدراسة(553) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى إدراك العاملين في شركة الاتصالات الأردنية لأبعاد التمكين الإداري كان مرتفعاً، كما أشارت الدراسة إلى وجود أثر هام ذي دلالة إحصائية للتمكين الإداري في تميز منظمة الأعمال في شركة الاتصالات الأردنية.

دراسة (مجيد، 2010) بعنوان"**أثر إدارة المعرفة في التميز التنظيمي: دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة**"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى إدراك العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة لإدارة المعرفة(الموارد البشرية، والتكنولوجيا، والعمليات)، والتميز التنظيمي (تميز القيادة، وتميز المرؤوسين، وتميز الثقافة التنظيمية)، وتكونت عينة الدراسة من (546) مبحوثاً. وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها: أن تصورات العاملين في الجامعات الخاصة للتميز التنظيمي (تميز القيادة، وتميز المرؤوسين، وتميز الثقافة التنظيمية) جاءت بدرجة مرتفعة، ودلت النتائج على أن أبعاد إدارة المعرفة تفسر (68.6%) من التباين في بعد (التميز التنظيمي) كما تُفسر أيضاً(57.3%) من التباين في بعد(تميز القيادة) وتُفسر أيضاً (60.9) من التباين في بعد(تميز المرؤوسين) وفسرت أبعاد إدارة المعرفة (57.8%) من التباين في بعد (تميز الثقافة التنظيمية).

وفي دراسة(المجالي، 2009) بعنوان "**مدى توافر وظائف أدارة المعرفة وأثرها في بلورة التميز التنظيمي من وجهة نظر العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة**". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر وظائف أدارة المعرفة، وأثرها في بلورة التميز التنظيمي من وجهة نظر العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، تكونت عينة الدراسة من(418) مفردة، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج كان من أبرزها: أن المتوسط العام لأبعاد إدارة المعرفة في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة كانت مرتفعة، وأن تصورات أفراد العينة لأبعاد التميز التنظيمي جاءت أيضا بدرجة مرتفعة، وأن هناك أثراً لأبعاد إدارة المعرفة في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة (ابتكار المعرفة، واكتساب المعرفة، واستخدام المعرفة، وتوزيع المعرفة، وتنظيم المعرفة) في التميز التنظيمي.

أما الدراسة التي قام بها(السعودي، 2008) بعنوان"**اثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التميز التنظيمي في البنوك التجارية العاملة في الأردن**"حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التميز التنظيمي في البنوك العاملة في الأردن، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة، تم توزيعها على عينة مكونة من (292) فرداً، وتوصلت الدراسة إلى نتائج

كان من أبرزها:أن مستوى إدراك المبحوثين لأبعاد إدارة الجودة الشاملة جاءت بدرجة مرتفعه، وأن مستوى إدراك المبحوثين للتميز التنظيمي جاء أيضاً مرتفعاً، ووجود أثر هام ذي دلالة إحصائية عند تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التميز التنظيمي في البنوك التجارية الأردنية.

وفي دراسة(العمارين، 2007) بعنوان" **أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بلورة التميز التنظيمي من وجهة نظر العاملين في دائرة الجمارك الأردنية**" حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في بلورة التميز التنظيمي من وجهة نظر العاملين في دائرة الجمارك الأردنية"، وشمل مجتمع الدراسة على(2373) موظفاً وموظفة، تم اختيار عينة منهم (418) مفردة أي ما يشكل 20% من مجتمع الدراسة، وأهم ما توصلت إليه الدراسة أن المتوسط العام لتصورات العاملين لأبعاد الجودة الشاملة في دائرة الجمارك الأردنية جاءت مرتفعة جداً، وأن تصورات العاملين لأبعاد التميز التنظيمي في دائرة الجمارك الأردنية أيضاً مرتفعه، وان هناك أثر لأبعاد الجودة الشاملة في دائرة الجمارك الأردنية في التميز التنظيمي .

وفي دراسة(الساعد وحريم، 2004) بعنوان"**دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في إيجاد الميزة التنافسية: دراسة ميدانية على قطاع الصناعات الدوائية بالأردن**" والتي هدفت إلى تحديد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية للمنظمات المبحوثة، وتحديد العلاقة بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية للمنظمات المبحوثة، وتحديد العلاقة ما بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة، وأثرها على اكتساب الميزة التنافسية للمنظمات المبحوثة، وبتطبيق الدراسة على ثلاث من كبريات شركات صناعة الدواء، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ما بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية، وعلاقة معتدلة بين تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية، وكذلك وجود فوارق في هذه العلاقة تعزى إلى العوامل الشخصية للمبحوثين، وكذلك تسهم إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية بدور أكبر مما تسهم به تكنولوجيا المعلومات.

وفي دراسة (الشمايلة، 2004) بعنوان" **تأثير ساوكيات الدور الإضافي في التميز التنظيمي"**، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير سلوكيات الدور الإضافي في التميز التنظيمي في أمانه عمان الكبرى، وبلغ أفراد العينة الدارسة(764) مفردة، وكان من ابرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة: ثبات صلاحية المتغيرات المستخدمة في قياس تأثير سلوكيات الدور الإضافي في التميز التنظيمي في أمانه عمان الكبرى، ووجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين تأثير سلوكيات الدور الإضافي وبين التميز التنظيمي.

2.2.2 الدراسات الأجنبية.

أولا: الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات:

دراسة آلافي ويلير(Alavi & Wheeler,2010) بعنوان" Using IT **to Reengineer Business Education: An Exploratory Learning Investigation of Collaborative Tele"** **استخدام تكنولوجيا المعلومات لإعادة هندسة أعمال التعليم":**بحث استكشافي للتعليم التعاوني عن بعد، وهدفت الدراسة إلى البحث في فاعلية التكنولوجيا الجديدة (المؤتمرات عن بعد) في دعم التعليم التعاوني عن بعد في جامعه جورج واشنطن، ووجدت الدراسة أن بيئات التعليم الثلاثة فاعلة بشكل متساو فيما يتعلق باكتساب المعرفة، ولكن مهارات التفكير الحاسمة العالية وجدت في بيئة التعليم عن بعد، وأن المواضيع في بيئات التعليم الثلاث كانت مرضية بشكل متساوٍ فيما يتعلق بالعمليات والنتائج، وبالنتيجة فأن الطلبة الذين يستخدمون المؤتمرات عن بعد كانوا أكثر التزاما وجذبا لمجموعاتهم من الطلبة المحليين الذين يعملون وجها لوجه.

وفي دراسة أليلا(Olalla, 2009) بعنوان" Information Technology in **Business Process Reengineering"** **أثر تكنولوجيا المعلومات في إعادة هندسة عمليات الأعمال** " حيث ناقشت هذه الدراسة أهمية تكنولوجيا المعلومات باعتبارها مسهلا لإعادة هندسة عمليات الأعمال، وكانت عينه الدراسة مكونة من(72) شركة من كندا والولايات المتحدة والهند، وبينت الدراسة أن دورها مهم لأنها تتيح المجال للشركة

لتعديل عملياتها بطريقتين: زيادة درجة التعاون، وتخفيض درجة الوساطة، من خلال تنفيذ تقنيات الاتصال، وقواعد البيانات المشتركة، وعلية؛ فأن تكنولوجيا المعلومات تساعد الشركات في تحقيق تحسينات مهمة في متغيرات التكلفة والجودة ووقت التسليم.

ودراسة نيوكيرك وآخرون (Newkirk,et.al.2008) بعنوان" **The Impact of Business and IT Change on Strategic Information Systems "Alignment** **اثر الأعمال وتغيير تكنولوجيا المعلومات على إستراتيجية الموائمة لنظم المعلومات الإدارية**". حيث هدفت الدراسة إلى تحري اثر التغيير في بيئة الأعمال وتكنولوجيا المعلومات على أفق تخطيط نظم المعلومات وإستراتيجية المنظمة، كما وتوصلت الدراسة إلى أن التغيرات الكبيرة في بيئة الأعمال وتكنولوجيا المعلومات تسبب زيادة أمد تخطيط نظم المعلومات الإستراتيجية.

وفي دراسة ليم((Lim, 2006 بعنوان" Three Essays **On Information Technology And Firm Performance**" **ثلاث مقالات في تكنولوجيا المعلومات وأداء المنظمة**". حيث هدفت المقالات إلى بيان ماهية تكنولوجيا المعلومات المطلوبة للمنشأة ومتطلبات استخدامها، والمدى الذي تؤثر فيه هذه التقنيات الحديثة في أداء المنشأة، خصوصاً في مجال استخدام أمن المعلومات، ونظم المعلومات المحاسبية، ودورها في تقدير العائد على استثمار تكنولوجيا المعلومات، كما وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات (من حيث الدقة، والسرعة، والموثوقية المطلوبة) وأداء المنشأة، بحسب مقاييس السوق في تحديد الاستخدام الأمثل، مما يجعل من استخدام تكنولوجيا المعلومات استثمارا مربحا للمنشأة.

وفي دراسة كازنجي (Kkazanchi, 2005) **بعنوان "Information Technology Appropriateness: The Contingency Theory of (FIT) and the Implementation in small and medium enterprise**" **ملائمة تكنولوجيا المعلومات: النظرية الموقفية للملائمة وتطبيقاتها في الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم**" حيث أجريت الدراسة في منطقة Midwestern في الولايات المتحدة الأمريكية، وهدفت الدراسة إلى تطوير مفهوم ملائمة تكنولوجيا المعلومات، من خلال تحليل العلاقة بين عوامل ملائمة تكنولوجيا المعلومات، ومحدداتها والفوائد

الناتجة من تطبيق تكنولوجيا المعلومات، وقاست الدراسة المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات؛ باستخدام تبادل المعلومات الكترونيا، كما قاست المتغير التابع الأداء التنظيمي بالمنافع المباشرة وغير المباشرة التي تحققها المؤسسات من تبادل المعلومات الكترونيا، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: توضيح مفهوم ملائمة تكنولوجيا المعلومات، وأن ملاك ومديري المشروعات الصغيرة والمتوسطة في محاولاتهم تحديد ملائمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة لمؤسساتهم، عليهم أن يدركوا أهمية وتأثير العوامل الحرجة على الأداء المؤسسي، كما أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يستخدم في دراسات أخرى، فيما يتعلق بنشر تكنولوجيا المعلومات، وان ملائمة تكنولوجيا المعلومات التي تم قياسها تعتبر مؤشرا مهما لتبني تكنولوجيا معلومات جديدة.

دراسة هولم(Holm,2003) بعنوان" **Information Technology Strategy and Business Performance: AStudy of Industry and Company Size**" **إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات وأداء الأعمال: دراسة عن الصناعة وحجم الشركة**"، وقد هدفت الدراسة إلى بيان العلاقة بين الإستراتيجية المستخدمة بتكنولوجيا المعلومات وأداء العمل، وبينت الدراسة العديد من الاستراتيجيات ذات العلاقة بتكنولوجيا المعلومات وبحثها، وخلصت الدراسة إلى أن إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات كانت مرتبطة بعلاقة ايجابية مع أداء العمل، إلا أن هناك اختلافات في العلاقات اعتمادا على القطاع وحجم الشركة، وبينت الدراسة أن الشركات الخدمية التي تضم موظفين يتراوح عددهم مابين(100-500) موظف أظهرت نتائج متدنية حول إدراكهم للعلاقة بين استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات وأداء العمل، وبينت الدراسة أن الزيادة في الدولار الواحد المستثمر بالحواسيب يسبب ما معدلة(35)سنتاً للكلاف المعدلة، وأن تكنولوجيا المعلومات حلت مكان العمالة والهياكل، وكذلك أن قطاع الخدمات يتمتع بفوائد من تكنولوجيا المعلومات بحجم اكبر من القطاعات الأخرى، والسبب في ذلك يعود إلى الكثافة العالية لرأس المال المستثمر بتكنولوجيا المعلومات.

ثانياً: الدراسات المتعلقة بالتميز التنظيمي:

دراســة ايفانثيــا وآخــرون (Evanthya,et,al,2009) بعنــوان"**Criteria Reguirements of the European Business Excellence Model: Suggested Approach**" "**متطلبات المعايير الأوروبية للتميز**"،وهدفت إلى الكـشف عـن مـدى التزام شركات الأدوية الأوروبية لمعايير التميز الأوروبية، وشملت عينة الدراسـة (469) شركة دوائية، وتوصلت الدراسة إلى أن شركات الأدوية تواجه صعوبات في تحقيق معايير التميز الأوروبية؛ بسبب الأزمة الاقتصادية العالمية، ووجود مجموعه من العوامل الداخلية والخارجية التي تشكل معاً، معوقا للالتزام بالمعايير الأوروبية، ومن أهم هذه العوامل هو استثمار هذه الشركات خارج حدودها الإقليمية.

دراسة فوتيس واخرون(Fotis.et,al,2005) بعنوان **Best practices Of selected Greek organization on their roiad to business excellence The contribution of the new ISO9000:2000 series of standar**" **الممارسات الإدارية لتميز المنظمات اليونانية**"، وهدفت إلى التحقيق نظرياً وتجريبياً من الحالة الراهنة لأفضل التطبيقات في عشر منظمات صناعية يونانية، في طريقها إلى التميز، من خلال نموذج التميز الأوروبي، حيث منحت هذه المنظمات جوائز تميز، وحصلت على شهادات(الآيزو،9001)، وقد جمعت المعلومات عن طريق المقابلات الشخصية مع مديري التخطيط والإنتاج والجودة، بالإضافة إلى استبانه تتضمن أسئلة مفتوحة، أظهرت النتائج أن هناك بعض المشاكل تتعلق في بيروقراطية المنظمات، وعدم مرونة في التنظيم، وانخفاض في استخدام مهارات العاملين ومعارفهم، وعدم استخدام المكافآت كأداة تسويقية ووسيلة إلى اختراق الأسواق.

وفي دراسـة قـام بهـا رامنثـان(Ramanathan,2004) بعنـوان: **Business excellence of industrial groups in Oman Measuring, Business Excellence** "**دور إدارة التكنولوجيا في تميز الأعمال**".وقد هدفت الدراسـة إلـى معرفة دور إدارة التكنولوجيا في تميز الأعمال، وتوصلت الدراسة إلـى أن هنـاك هبوطا في الأداء وفق مقياس دليل الإنتاجية(MPI) بسبب التغير التكنولوجي في تلك الفترة بالرغم من التحسن البطئ في استخدام التكنولوجيا وأوصت الدراسة بالاهتمام بالإدارة التكنولوجية لتكون تلك الشركات في المستوى الأعلى من التميز.

وفي دراسة كانجي (Kanji,2004) بعنوان: **Sustainable Growth and Business Excellence** "**قياس التميز القيادي**"حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين قياس الأداء، وتميز الأعمال، وبناء نظام شامل لقياس تميز الأداء وتوصلت الدراسة إلى أن نظم قياس الأداء التقليدية لا تدعم نماذج تميز الأداء وضرورة بناء نموذج لقياس تميز الأعمال، بحيث يكون معتمدا على عوامل النجاح الحرجة وقيم المنظمة.

دراسة فورست وبيركنشو واينسين(Frost & Birkinshaw Ensign,2002) بعنوان **Centers of distinction in the multinational groups** "**مراكز التميز في التجمعات ذات الجنسيات المتعددة** " من خلال استطلاع آراء (780) منظمة مملوكة للأجانب من القطاع الإنتاجي في كندا، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة الظروف التي تساعد على إنشاء مراكز للتميز في الشركات الأجنبية ذات الجنسيات المتعددة، وتوفير رؤية لآلية تستخدمها المنظمات متعددة الجنسيات من خلال تعاملها مع قضية إنشاء مراكز للتميز، وأهم هذه العوامل هو استثمار المنظمة داخل وخارج حدودها ومجالات التنافس، ووجود أهمية نسبية لهذه العوامل تختلف تبعا لنوع المركز (تصنيعي، بحثي، تطويري) بالإضافة إلى وجود علاقة بين مراكز التميز والأداء، حيث أظهرت العديد من القياسات المعيارية للأداء أن هناك علامات أعلى تم الحصول عليها من قبل مراكز التميز عن تلك المنظمات التي لا تضم مراكز للتميز بصرف النظر عن نوع المركز، وأوصت الدراسة بإجراء دراسات مطولة ومقارنة وإجراء أبحاث على عينات أوسع باستخدام عمليات المسح من اجل فهم طبيعة ومدى مساهمة الأشكال المختلفة من المراكز وآليات التصميم التي يمكن للمنظمات من خلالها الوصول للإمكانيات المطلوب تحقيقها في التميز، وإجراء المزيد من الدراسات المستقبلية لمراكز التميز.

دراسة فولي(Foley,2001) بعنوان: **From Quality Management to Organization Excellence: Don’t Throw the Baby Out With Bath Water”** "**من إدارة الجودة الشاملة إلى المنظمة المتميزة**" حيث هدفت الدراسة إلى توضيح أن التميز التنظيمي هو إدارة الجودة بحد ذاته، ولكن تحت مسمى آخر،

حيث أوضحت الدراسة أنه من الخطأ تطوير تميز تنظيمي في مؤسسة ما دون الرجوع أولا إلى أهداف المنظمة وتحديدها بالشكل الصحيح، وبعد تطبيق أداة الدراسة على منظمات الأعمال الاسترالية في مدينة سيدني، والبالغ عددها (13) منظمة، أوضحت نتائج الدراسة أن المنظمات التي رسمت لنفسها أهدافاً صحيحة هي المنظمات التي حقت تميزا تنظيميا أعلى بين المنظمات عينة الدراسة.

وفي الدراسة التي قامت بها نوريتشا و آخرون (Noorecha& et.al,2001) بعنوان: **"نموذج The Malaysian Total Performance Excellence Model تميز الأداء الماليزي"** فقد هدفت الدراسة إلى تقديم نموذج في تميز الأداء للمنظمات الماليزية يتكون هذا النموذج من مجموعه الاتجاهات التي تركز على عناصر(القيادة، والثقافة التنظيمية، والقيم التنظيمية، وإدارة التغيير وأفضل الممارسات، والإبداع والإنتاجية) كمتغيرات مستقلة وتميز الأداء متغير تابع، وتوصلت الدراسة إلى أن العناصر المختارة كان لها أثر هام في تميز الأداء وتمثل القيادة أهم العناصر.

ما يميز هذه الدراسة:

على الرغم من الاهتمام الكبير باستخدام تكنولوجيا المعلومات وتقنية المعلومات، وبخاصة في المنظمات الكبيرة والتي طبيعة عملها تحتاج إلى سرعة ودقة المعلومات مما ينعكس على مدى تحقيقها لأهدافها، إلا أنها لا تزال تواجه كثيراً من الصعوبات سواء النظرية أو التطبيقية؛ لذلك جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على استخدام تكنولوجيا المعلومات، ومدى تأثيرها على التميز التنظيمي، حيث لا تزال الدراسات السابقة بهذا المجال قليلة على المستوى المحلي- على حد علم الباحث- لذلك جاءت هذه الدراسة لسد النقص الحاصل في هذا المجال- في حدود علم الباحث- لمعرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات: (الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) على التميز التنظيمي في وزارة الداخلية الأردنية.

الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

1.3 منهجية الدراسة:

لقد اعتمدت الدراسة لتحقيق أهدافها منهجية البحث الوصفي، والميداني التحليلي، فعلى صعيد البحث الوصفي، تم إجراء المسح المكتبي، والاطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية السابقة والتي لها علاقة بموضوع الدراسة.

أما على صعيد البحث الميداني التحليلي، فقد تم إجراء المسح الاستطلاعي الشامل وتحليل كافة البيانات المجتمعة من خلال الإجابة عن أسئلة الاستبانة التي أعتمدها الدراسة.

2.3 مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من السادة المحافظين والحكام الإداريين و الموظفين الإداريين من الفئة الأولى في وزارة الداخلية الأردنية، وعددهم (885) موظفاً وموظفة، حيث تم استثناء الموظفين من الفئة الثانية من حملة الدبلوم فما دون؛ كونهم غير مصنفين في وظائف قيادية، وذلك بحسب كشوفات مديرية الشؤون الإدارية والموارد البشرية بتاريخ 2012/2/9 كما في الملحق (د) المرفق حيث تم توزيع الاستبانة لأغراض هذه الدراسة، خلال الفترة الواقعة من 2012/2/15م ولغاية2012/3/1م.

3.3 عينة الدراسة:

تم أخذ عينة عشوائية بسيطة تمثل(52%) من مجتمع الدراسة وكما في الملحق(د)المرفق، وتم توزيع(460) استبانة على الحكام الإداريين والموظفين الإداريين في وزارة الداخلية الأردنية، حيث استرجع منها (455)استبانة، وتم استبعاد(16) استبانة؛ لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي ليصبح عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل(439) استبانة لتشكل ما نسبته(49,6%) من مجتمع الدراسة الكلي،

وما نسبته(95,4%) من عينة الدراسة الكلية وهي نسبة مرتفعة ومقبولة لأغـراض البحث العلمي. وفيما يلي وصفاً لخصائص عينة الدراسة:

جدول رقم(1)

وصف خصائص عينة الدراسة

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة %
النوع الاجتماعي	ذكر	409	93.2
	أنثى	30	6.8
العمر	30 سنة فأقل	128	29.2
	31-44 سنة	244	55.6
	45 سنة فأكثر	67	15.3
المؤهل العلمي	بكالوريوس	349	79.5
	دراسات عليا	90	20.5
الخبرة الوظيفية	10 سنوات فأقل	139	31.7
	11-15 سنة	169	38.5
	16-20 سنة	59	13.4
	21 سنة فأكثر	72	16.4
المستوى الوظيفي	محافظ	13	3.0
	متصرف	109	12.5
	مدير قضاء	52	11.8
	إداري	319	72.7

بالنظر إلى الجدول رقم(1) يتضح أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم من الذكور حيث بلغت نسبتهم(93.2%) في حين بلغت نسبة الإناث(6.8) ويمكن أن يكون ذلك عائد إلى أن ارتفاع أعداد الذكور على حساب الإناث يعكس واقع الوظيفة في وزارة الداخلية الأردنية.

أما فيما يتعلق بمتغير العمر فقد شكلت فئة(31-44) سنة أعلى نسبة، حيث بلغت نسبة هذه الفئة(55.6) من عينة الدراسة، تلاها الفئة العمرية(30 سنة فاقـل)

وقد بلغت نسبة هذه الفئة(29.2) من أفراد عينة الدراسة، وأخيـراً جـاءت الفئـة العمرية(45 سنة فأكثر) وقد شكلت ما نسبته(15.3%) من حجم عينة الدراسة.

وبالنسبة لمتغير المؤهل التعليمي فإن أعلى نسبة كانت لفئة البكالوريوس حيث بلغت (79.5%) وهذا يعود إلى زيادة التوجه نحو التعليم الجـامعي فـي المرحلـة الجامعية الأولى في الأردن وفي المنظمة المبحوثة، كما وجد أن(20.5) من حجـم العينة كانوا من حملة درجة الدراسات العليا.

أما فيما يتعلق بمتغير الخبرة الوظيفية، فقد كانت أعلى نسبة هي لفئة(11-15 سنة) حيث بلغت هذه النسبة(38.8%)، يليها فئة(10 سنوات فاقـل) حيـث بلغـت النسبة(31.7%)، يليها فئة(21 سنة فأكثر) وقد بلغت (16.4%)، في حين جـاءت فئة(16-20 سنة) في المرتبة الأخيرة حيث شكلت (13.4%) من عينة الدراسة.

وبخصوص متغير المستوى الوظيفي فقد شكلت فئة إداري أعلى نسبة حيث بلغت نسبتهم(72.7%) ، وجاءت فئة متصرف في المرتبة الثانية بنـسبة(12.5%) يليها فئة مدير قضاء وبلغت(11.8%)، أما فئة محافظ فقد جـاءت فـي المرتبـة الأخيرة وشكلت ما نسبته(3.0%).

4.3 أداة الدراسة:

تتمثل أداة الدراسة في استبانة(الملحق(أ)) وتم تطويرها بناء على الدراسـات السابقة والإطار النظري وقد تكونت الاستبانة من ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول : ويتضمن المعلومات المعبرة عن خصائص عينـة الدراسـة، وفقـاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية(النوع الاجتماعي، والعمـر، والمؤهـل العلمـي، والخبرة الوظيفية، والمستوى الوظيفي).

الجزء الثاني: واشتمل علـى(30) فقـرة تـم توزيعهـا لتـشمل إبعـاد المتغيـر المستقل(استخدام تكنولوجيا المعلومات) حيث تم صياغتها وبناء فقراتهـا استرشـاداً بدراسة(الخفرة،2005 ،الغماس، 2006 ، خريسات، 2009).

الجزء الثالث: واشتمل على(25) فقرة تم توزيعها لتشمل إبعاد المتغير التابع(التميز التنظيمي) تم صياغتها وبناء فقراتها استرشاداً بدراسة (الشمايلة،2004 ، مجيد،2010 ، الرشيدي،2010) وكما في الجدول التالي:

الجدول رقم (2)

متغيرات الدراسة وأرقام الفقرات التي تقيسها

أسم البعد	تسلسل الفقرات.
المتغير المستقل(استخدام تكنولوجيا المعلومات).	**1- 30**
الأجهزة.	8-1
البرمجيات.	16-9
قواعد البيانات.	24-17
الشبكات.	30-25
المتغير التابع(التميز التنظيمي)	**55-31**
تميز القيادة.	35-31
تميز المرؤوسين.	40-36
تميز الهيكل التنظيمي.	45-41
تميز الإستراتيجية.	50-46
تميز الثقافة التنظيمية.	55-51

5.3 صدق أداة الدراسة:

للتأكد من صدق أداة الدراسة، تم عرضها على(11) محكماً من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية وأصحاب الخبرة والاختصاص في موضوع الدراسة كما في الملحق(ب)، وبعد استرداد الاستبيانات تم إجراء بعض التعديلات على فقرات الاستبانة وفقاً لتوجيهات أعضاء لجنة التحكيم وصياغة الاستبانه بشكل نهائي، وفضلاً عن ذلك ولغرض التعرف على درجة استجابة المبحوثين للاستبانة، فقد جرى عرضها على عينة استطلاعية قوامها(25) موظفاً من خارج عينة الدراسة وعبروا عن رغبتهم في التفاعل مع فقراتها مما أكد صدق الأداة.

6.3 ثبات أداة الدراسة:

جرى استخراج معامل الثبات طبقاً لمعادلة كرونباخ ألفا للتأكد من الاتـساق الداخلي بصيغته النهائية الكلية ولكل متغير بجميع أبعاده، وكانت قيم الثبات مرتفعة وتدل على الثبات والاتساق بين فقرات الأداة، والجدول التالي يبين قـيم معـاملات الثبات لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة:

الجدول رقم (3)

قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة

تسلسل الفقرات.	أسم البعد	قيمة معامل الثبات
1- 30	**المتغير المستقل(استخدام تكنولوجيا المعلومات)**	**0.970**
1-8	الأجهزة.	0.883
9-16	البرمجيات.	0.931
17-24	قواعد البيانات.	0.931
25-30	الشبكات.	0.906
31-55	**المتغير التابع(التميز التنظيمي)**	**0.974**
31-35	تميز القيادة.	0.907
36-40	تميز المرؤوسين.	0.877
41-45	تميز الهيكل التنظيمي.	0.929
46-50	تميز الإستراتيجية.	0.930
51-55	تميز الثقافة التنظيمية.	0.897
1-55	**الأداة ككل**	**0.984**

7.3 المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS.16) وباستخدام الأساليب الإحصائية التالية.

1. التكرارات والنسب المئوية لوصـف خـصائص عينـة الدراسـة، وحـساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة على أسئلة الدراسة.

2. تحليل الانحدار المتعدد(Multiple Regression Analysis) لاختبار صـلاحية نماذج الدراسة، وتأثير المتغير المستقل وأبعاده على المتغير التابع وأبعاده.

3. تحليل الانحدار المتعدد المتدرج (Stepwise Multiple Regression Analysis)لاختبار دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع.

4. اختبار معامل تضخم التباين(Variance Inflation Factor) واختبـار التبـاين المسموح(Tolerance);للتأكد من عدم وجود ارتباط عـالٍ(Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة.

5. اختبار معامل الالتواء(Skewness) وذلك للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيـع الطبيعي(Normal Distributions).

6. تحليل التباين الأحادي(ANOVA)، واختبار (T.test) لاختبار تأثير المتغيرات الشخصية والوظيفية على تصورات المبحـوثين إزاء المتغيـرات المـستقلة والتابعة، إضافة إلى استخدام اختبار(**LSD**) للمقارنات البعدية في حال وجـود فروق.

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

تَم الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، والتي تشمل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لجميع أبعاد الدراسة المستقلة والتابعة، والفقرات المكونة لكل بعد، وعليه فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة، سيتم التعامل معها على النحو التالي:

مُرتفع	مُتوسط	مُنخفض
(3.5 فما فوق)	(2.5-3.49)	(2.49 فأقل)

وبناء على ذلك فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من(3.5) فيكون مستوى تصورات المبحوثين مرتفعاً، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على الفقرات، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي(2.5-3.49) فان مستوى التصورات متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي أقل من(2.49) فيكون مستوى التصورات منخفضاً وهذا يعني عدم موافقة أفراد العينة على الفقرة.

1.4 عرض النتائج:

أ- الإجابة عن أسئلة الدراسة

السؤال الأول: ما مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في وزارة الداخلية الأردنية؟.

الجدول رقم(4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات في وزارة الداخلية الأردنية.

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
8-1	الأجهزة	2.77	0.857	3	متوسط
16-9	البرمجيات	2.91	0.972	2	متوسط
24-17	قواعد البيانات	2.93	0.959	1	متوسط
30-25	الشبكات	2.63	0.925	4	متوسط
30-1	**المتوسط الحسابي العام**	**2.82**	**0.848**	**-**	**متوسط**

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول(4) إلى أن تصورات المبحوثين نحو مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في وزارة الداخلية الأردنية قد جاءت متوسطة بمتوسط حسابي(2.82)، وانحراف معياري(0.848)، وقد احتل بعد قواعد البيانات المرتبة الأولى بمتوسط حسابي(2.93)، تلاه بعد البرمجيات بمتوسط حسابي(2.91)، وجاء في المرتبة الثالثة، بعد الأجهزة بمتوسط حسابي(2.77)، يلي ذلك في المرتبة الرابعة والأخيرة بعد الشبكات بمتوسط حسابي(2.63)، وهذا يشير إلى أن مستوى مهارة مستخدمي تكنولوجيا المعلومات في وزارة الداخلية في بداياتها بحاجة إلى تطوير لاعتمادها بشكل أساسي على التكنولوجيا المستخدمة.

وفيما يلي عرض تفصيلي للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا المعلومات في وزارة الداخلية الأردنية) بصورة منفردة:

الجدول رقم(5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد الأجهزة

الرقم	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
1	إن أجهزة الحاسوب المستخدمة في وزارتي توفر قدرا كافيا من المعلومات تتناسب مع متخذي القرار.	3.44	1.255	1	متوسط
2	تساهم أجهزة الحاسوب المستخدمة في وزارتي في حل المشكلات الإدارية بدقة.	2.65	1.073	6	متوسط
3	يوفر الحاسوب في وزارتي إمكانية عالية في استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها في الوقت المناسب.	3.00	1.116	2	متوسط
4	تساهم أجهزة الحاسوب في وزارتي على وضع مجموعه من البدائل تساهم باتخاذ القرار المناسب.	2.50	1.037	7	متوسط
5	أن عدد أجهزة الحاسوب المستخدمة في وزارتي كافية لتخزين الكم الهائل من المعلومات المتزايدة باستمرار.	2.83	1.142	4	متوسط
6	أن استخدام أجهزة الحاسوب في وزارتي يساهم في انجاز معاملات المواطنين بدقة.	3.00	1.328	3	متوسط
7	إن عدد أجهزة الحاسوب المستخدمة في وزارتي كافية لتوفير المعلومات المناسبة لاتخاذ القرار.	2.76	1.172	5	متوسط
8	يساعد استخدام أجهزة الحاسوب في وزارتي في تحديد نقاط القوة أو الضعف في البدائل المتاحة لاتخاذ القرارات المناسبة.	1.98	1.104	8	منخفض
-	**المتوسط الحسابي العام**	**2.77**	**0.857**	-	**متوسط**

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين عن فقرات بعد الأجهزة قد بلغ(2.77) بانحراف معياري(0.857)، ويمثل درجة تقدير متوسطة، وقد احتلت الفقرة رقم(1)(إن أجهزة الحاسوب المستخدمة في وزارتي توفر قدراً كافياً من المعلومات تتناسب مع متخذي القرار) المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي بلغ(3,44)، في حين جاءت الفقرة رقم(8)(يساعد استخدام أجهزة

الحاسوب في وزارتي في تحديد نقاط القوة أو الضعف في البدائل المتاحة لاتخاذ القرارات المناسبة) في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ(1,98).

الجدول رقم(6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد البرمجيات

الرقم	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
9	تتناسب البرمجيات المستخدمة في وزارتي مع متطلبات العمل المختلفة.	3.01	1.226	**2**	متوسط
10	يتم تحديث البرمجيات المستخدمة في وزارتي عادةً بما يتناسب وحاجة العمل.	2.89	1.158	**5**	متوسط
11	تتوافق البرمجيات المستخدمة في وزارتي مع الأجهزة التي يتم استخدامها.	2.91	1.144	**4**	متوسط
12	تتناسب البرمجيات المستخدمة في وزارتي مع شبكة المعلومات المستخدمة في العمل.	2.80	1.057	**6**	متوسط
13	تتوفر في وزارتي جميع التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج التي احتاجها في أداء عملي.	2.74	1.080	**8**	متوسط
14	البرمجيات المتوفرة في وزارتي تغطي كافة النشاطات التي تقوم بها الوزارة.	2.80	1.085	**7**	متوسط
15	يتوفر نظام أمان في وزارتي للبيانات (المعلومات)المخزنة على أجهزة الحاسوب.	3.21	1.455	**1**	متوسط
16	تساعد البرمجيات المستخدمة في وزارتي على التميز في الأداء الوظيفي شكلاً ومضموناً.	2.94	1.248	**3**	متوسط
-	**المتوسط الحسابي العام**	2.91	0.972	-	متوسط

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين عن فقرات بعد البرمجيات قد بلغ(2.91) بانحراف معياري(0.972)، ويمثل درجة تقدير متوسطة، وقد احتلت الفقرة رقم(15)(يتوفر نظام أمان في وزارتي للبيانات (المعلومات) المخزنة على أجهزة الحاسوب) المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (3,21) في حين جاءت الفقرة رقم(13)(تتوفر في وزارتي جميع التعليمات اللازمة

لتشغيل البرامج التي احتاجها في أداء عملي) في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ(2,74).

الجدول رقم(7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد قواعد البيانات

الرقم	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
17	تعتبر قواعد البيانات في وزارتي احد أوجه جودة الخدمة المقدمة للمواطنين.	3.14	1.232	**1**	متوسط
18	تسهم قواعد البيانات في وزارتي على حفظ الكم الهائل منها.	3.08	1.148	**2**	متوسط
19	تساعد قواعد البيانات في وزارتي على سرعه استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها.	2.93	1.159	**4**	متوسط
20	تسهم قواعد البيانات في وزارتي على تزويدي بالمعلومات لسهولة اتخاذ القرار.	2.83	1.094	**7**	متوسط
21	أسهمت قواعد البيانات في وزارتي في تحسين الإنتاجية كماً ونوعاً.	2.67	1.092	**8**	متوسط
22	من السهل على الموظفين في وزارتي الدخول إلى قواعد البيانات لانجاز المهام المطلوبة.	2.90	1.107	**6**	متوسط
23	يمكن استرجاع المعلومات في وزارتي من قواعدالبيانات بالوقت المناسب لانجاز العمل المطلوب.	2.92	1.186	**5**	متوسط
24	تتوفر في وزارتي قواعد بيانات لمختلف النشاطات التي تقوم بها.	3.02	1.304	**3**	متوسط
-	**المتوسط الحسابي العام**	**2.93**	**0.959**	-	متوسط

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين عن فقرات بعد قواعد البيانات قد بلغ(2.93) بانحراف معياري(0.959)، ويمثل درجة تقدير متوسطة، وقد احتلت الفقرة رقم(17) (تعتبر قواعد البيانات في وزارتي احد أوجه جودة الخدمة المقدمة للمواطنين) المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي

بلغ(3,14)، في حين جاءت الفقرة رقم(21)(أسهمت قواعد البيانات في وزارتي في تحسين الإنتاجية كماً ونوعاً) في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ(2,67).

الجدول رقم(8)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد الشبكات

الرقم	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
25	يوجد في وزارتي شبكة انترنت لتسهيل انجاز العمل المطلوب بدقة.	2.31	1.079	**6**	منخفض
26	تتناسب نوعية الشبكة المستخدمة في وزارتي مع حجم العمل المطلوب انجازة.	2.49	1.046	**5**	منخفض
27	تمتاز شبكة الاتصالات والمعلومات المستخدمة في وزارتي بسرعة الاتصال.	2.64	1.069	**4**	متوسط
28	تتناسب شبكة الاتصالات والمعلومات المستخدمة في وزارتي مع احتياجات العمل.	2.65	1.069	**3**	متوسط
29	عند حدوث خلل في الشبكة المستخدمة في وزارتي يتم معالجته بالوقت المناسب.	2.78	1.184	**2**	متوسط
30	تسهم شبكة الاتصالات والمعلومات في وزارتي في تبادل المعلومات والبيانات بين دوائرها المختلفة.	2.89	1.281	**1**	متوسط
-	**المتوسط الحسابي العام**	**2.63**	**0.925**	-	متوسط

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحـوثين عن فقرات بعد الشبكات قد بلغ(2.63) بانحراف معياري(0.925)، ويمثـل درجـة تقدير متوسطة، وقد احتلت الفقرة رقم(30)(تسهم شبكة الاتصالات والمعلومات في وزارتي في تبادل المعلومات والبيانات بين دوائرها المختلفـة) المرتبـة الأولـى، بمتوسط حسابي بلغ(2,89)، في حين جاءت الفقرة رقم(25)(يوجد فـي وزارتـي شبكة انترنت لتسهيل انجاز العمل المطلوب بدقة) في المرتبـة الأخيـرة بمتوسـط حسابي بلغ(2,31).

السؤال الثاني: ما هي تصورات المبحوثين نحو التميز التنظيمي في وزارة الداخلية الأردنية؟.

الجدول رقم(9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات أبعاد التميز التنظيمي في وزارة الداخلية الأردنية.

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
35-31	تميز القيادة.	2.84	1.085	3	متوسط
40-36	تميز المرؤوسين.	2.47	0.898	5	منخفض
45-41	تميز الهيكل التنظيمي.	2.91	1.097	2	متوسط
50-46	تميز الإستراتيجية.	2.93	1.118	1	متوسط
55-51	تميز الثقافة التنظيمية.	2.62	0.975	4	متوسط
55-31	**المتوسط الحسابي العام**	**2.75**	**0.951**	**-**	**متوسط**

تُشير المعطيات الإحصائية في الجدول(9) إلى أن تصورات المبحوثين نحو التميز التنظيمي في وزارة الداخلية الأردنية قد جاءت متوسطة بمتوسط حسابي(2.75)، وانحراف معياري(0.951)، وقد احتل بعد تميز الإستراتيجية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي(2.93)، تلاه بعد تميز الهيكل التنظيمي بمتوسط حسابي(2.91)، وجاء في المرتبة الثالثة، بعد تميز القيادة بمتوسط حسابي(2.84)، يلي ذلك في المرتبة الرابعة بعد تميز الثقافة التنظيمية بمتوسط حسابي(2.62)، وجاء في المرتبة الأخيرة بعد تميز المرؤوسين بمتوسط حسابي (2.47)، وهذا يدل على أن مستوى مهارة مستخدمي تكنولوجيا المعلومات في وزارة الداخلية الأردنية في مستوى متوسط حسب تصورات المبحوثين وهذا اثر بدورة على مستوى التميز فيها.

وفيما يلي عرض تفصيلي للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد المتغير التابع (التميز التنظيمي في وزارة الداخلية الأردنية) بصورة منفردة:

الجدول رقم(10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد تميز القيادة

الرقم	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
31	تسند وزارتي الوظائف بحسب كفاءة ومقدرة ومؤهلات الموظفين لانجاز العمل.	3.23	1.455	**2**	متوسط
32	تعد وزارتي تقارير (الأداء السنوية) بعيداً عن الضغوطات الشخصية.	3.40	1.500	**1**	متوسط
33	تحقق وزارتي أهداف العمل بممارسة أسلوب العلاقات الإنسانية بين الموظفين.	2.75	1.214	**3**	متوسط
34	تحرص وزارتي على إقناع المرؤوسين بأساليب العمل المختلفة.	2.41	1.081	**4**	منخفض
35	تخلق وزارتي الحافزية لدى الموظفين بمكافأة المتميزين منهم.	2.38	1.082	**5**	منخفض
-	**المتوسط الحسابي العام**	**2.84**	**1.085**	-	**متوسط**

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحوثين عن فقرات بعد تميز القيادة قد بلغ(2.84) بانحراف معياري(1.085)، ويمثل درجة تقدير متوسطة، وقد احتلت الفقرة رقم(32) (تعد وزارتي تقارير (الأداء السنوية) بعيداً عن الضغوطات الشخصية) المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ(3,40) في حين جاءت الفقرة رقم(35)(تخلق وزارتي الحافزية لدى الموظفين بمكافأة المتميزين منهم) في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ(2,38).

الجدول رقم(11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد تميز المرؤوسين

الرقم	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
36	يستفيد المرؤوسون من تفويض الرؤساء للارتقاء بمهاراتهم.	2.40	1.097	**4**	منخفض
37	يتم تحفيز الموظفين وتشجيعهم على حفظ خبراتهم للاستفادة منها.	2.46	1.067	**3**	منخفض
38	لدى وزارتي بـرامج تحـديث المهـارات المعرفيـة للموظفين.	2.70	1.187	**1**	متوسط
39	يتفاعل الموظفين في وزارتي مع بعضهم لإيجاد حلول للمشاكل المطروحة من خلال توليد أفكار جديدة.	2.31	1.017	**5**	منخفض
40	لدى المرؤوسون الاستعداد لمواكبة التحولات في نظم العمل.	2.48	1.112	**2**	منخفض
-	**المتوسط الحسابي العام**	**2.47**	**0.898**	-	**منخفض**

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحـوثين عن فقرات بعد تميز المرؤوسين قد بلغ(2.47) بانحراف معياري(0.898)، ويمثـل درجة تقدير منخفضة، وقد احتلت الفقرة رقم(38) (لدى وزارتي بـرامج تحـديث المهارات المعرفية للموظفين) المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي بلـغ(2,70)، فـي حين جاءت الفقرة رقم(39)(يتفاعل الموظفين في وزارتي مع بعضهم لإيجاد حلـول للمشاكل المطروحة من خلال توليد أفكار جديدة) في المرتبـة الأخيـرة، بمتوسـط حسابي بلغ(2,31).

الجدول رقم(12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد تميز الهيكل التنظيمي

الرقم	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
41	تتم في وزارتي مراجعه مستمرة للعلاقات التنظيمية بين المستويات الإدارية.	2.97	1.291	**2**	متوسطة
42	تتم في وزارتي المحافظة على استمرارية التوجهات في جميع مراحل العمل الإداري.	3.12	1.327	**1**	متوسطة
43	يستوعب الهيكل التنظيمي في وزارتي إجراء التغيرات التي تحتاجها طبيعة العمل .	2.83	1.122	**4**	متوسطة
44	يتم تسخير الهيكل التنظيمي في وزارتي نحو وحدة الهدف الكلي للوزارة.	2.80	1.204	**5**	متوسطة
45	يتيح الهيكل التنظيمي لوزارتي توزيع مراكز صنع القرار على الأقسام من اجل تحقيق التميز التنظيمي.	2.84	1.261	**3**	متوسطة
-	**المتوسط الحسابي العام**	**2.91**	**1.097**	-	**متوسطة**

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحـوثين عن فقرات بعد تميز الهيكل التنظيمي قد بلغ(2.91) بـانحراف معيـاري(1.097)، ويمثل درجة تقدير متوسطة، وقد احتلت الفقرة رقم(42)(تتم في وزارتي المحافظـة على استمرارية التوجهات في جميع مراحل العمـل الإداري) المرتبـة الأولـى، و بمتوسط حسابي بلغ(3,12)، في حين جاءت الفقرة رقم(44) (يتم تـسخير الهيكـل التنظيمي في وزارتي نحو وحدة الهدف الكلي للـوزارة) فـي المرتبـة الأخيـرة، وبمتوسط حسابي بلغ(2,80).

الجدول رقم(13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد تميز الإستراتيجية

الرقم	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
46	تنسجم إستراتيجية وزارتي مع الأهداف التي ترغب في تحقيقها.	3.10	1.373	**2**	متوسط
47	تمتلك وزارتي الرؤية المستقبلية إزاء ما تسعى إلية.	3.11	1.303	**1**	متوسط
48	تعمل إستراتيجية وزارتي على توفير القدرات اللازمة لتوظيف الموارد المادية والبشرية.	2.66	1.132	**5**	متوسط
49	توفر إستراتيجية وزارتي المناخ الذي يعزز مستويات الأداء المطلوبة.	2.73	1.113	**4**	متوسط
50	تحدد إستراتيجية وزارتي الفرص والتهديدات الموجودة من خلال التحليل الاستراتيجي للبيئة الداخلية والخارجية.	3.04	1.390	**3**	متوسط
-	**المتوسط الحسابي العام**	**2.93**	**1.118**	-	**متوسط**

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحـوثين عن فقرات بعد تميز الإستراتيجية قد بلغ(2.93) بانحراف معياري(1.118)، ويمثل درجة تقدير متوسطة، وقد احتلت الفقرة رقم(47) (تمتلك وزارتي الرؤية المستقبلية إزاء ما تسعى إلية) المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي بلغ(3,11)، في حين جـاءت الفقرة رقم(48) (تعمل إستراتيجية وزارتي على توفير القدرات اللازمـة لتوظيـف الموارد المادية والبشرية) في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ(2,66).

الجدول رقم(14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد تميز الثقافة التنظيمية

الرقم	محتوى الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب المتوسط	المستوى حسب المتوسط
52	تنسجم ثقافة وزارتي مع القيم التي يؤمن بها الموظفين.	2.77	1.141	**1**	متوسط
54	تعكس ثقافة وزارتي الاحترام المتبادل بين المدراء والموظفين.	2.76	1.295	**2**	متوسط
51	تشجع بيئة العمل وتقاليدها في وزارتي على تحسين مستوى العمليات.	2.70	1.139	**3**	متوسط
53	تمنح ثقافة وزارتي الموظفين الاستقلالية لتحقيق أهداف العمل.	2.46	1.086	**4**	منخفض
55	توازن ثقافة وزارتي بين الحياة الاجتماعية والتنظيمية للموظفين.	2.42	1.127	**5**	منخفض
-	**المتوسط الحسابي العام**	**2.62**	**0.975**	-	**متوسط**

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن المتوسط الحسابي العام لإجابات المبحـوثين عن فقرات بعد تميز الثقافة التنظيمية قد بلغ(2.62) بـانحراف معيـاري(0.975)، ويمثل درجة تقدير متوسطة، وقد احتلت الفقرة رقم(52)(تنسجم ثقافة وزارتي مـع القيم التي يؤمن بها الموظفين) المرتبة الأولى، في حين جـاءت الفقـرة رقـم(55) (توازن ثقافة وزارتي بين الحياة الاجتماعية والتنظيمية للمـوظفين) فـي المرتبـة الأخيرة.

ب- اختبار الفرضيات:

قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسـة، تـم إجـراء اختبارات معامل تضخم التباين، والتباين المسموح به ومعامل الالتواء وذلك من اجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار وذلك على النحو التالي:

تم التأكد من عدم وجود ارتبـاط عـالٍ(Multicollinarity) بـين المتغيـرات المستقلة باستخدام اختبار معامل تضخم التبـاين(VIF)(Variance Inflation Factor)

واختبار التباين المسموح(Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة مع مراعاة عدم تجاوز معامل تـضخم التبـاين(VIF) للقيمـة(10) وقيمـة اختبـار التبـاين المسموح(Tolerance) اكبر من(0.05) وتم التأكد مـن إتبـاع البيانـات للتوزيـع الطبيعي(Normal Distribution) باحتساب معامل الالتواء(Skewness) مراعين في ذلك أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء تقـل عـن(1) والجدول رقم(15) يبين نتائج هذه الاختبارات:

الجدول رقم(15)

اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح ومعامل الالتواء.

أبعاد المتغير المستقل	معامل التباين VIF	التباين المسموح Tolerance	الالتواء Skewness
الأجهزة	2.791	0.358	0.010 -
البرمجيات	5.322	0.188	0.445-
قواعد البيانات	5.292	0.189	0.485 -
الشبكات	2.727	0.367	0.112-

نلاحظ أن قيم الاختبار معامل تضخم التبـاين(VIF) لجميـع أبعـاد المتغيـر المستقل تقل عن(10) وتتراوح ما بين(2.727- 5.322)، وأن قـيم اختبـار التبـاين المسموح به(Tolerance) تراوحت ما بين(0.188- 0.367) ويعد هذا مؤشراً علـى عدم وجود ارتباط عال(Multicollinarity) بين أبعاد المتغير المستقل. وقد تم التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي باحتساب معامل الالتـواء(Skewness) حيـث كانت القيم أقل من(1).

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلاله إحصائية عند مستوى دلالة (α ≤ 0.05) لتـصورات المبحـوثين لاسـتخدام تكنولوجيـا المعلومـات: (الأجهـزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في التميز التنظيمي.

الجدول رقم(16)

نتائج تحليل التباين للانحدار(Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى.

المصدر	معامل R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار		316.988	4	79.247		
الخطأ	**0.799**	79.615	434	0.183	***431.992**	**0.000**
الكلي		396.603	438			

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).**

تشير النتائج الإحصائية في الجدول السابق إلى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى، وأن هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($0.05 \geq \alpha$) لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات(الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في التميز التنظيمي، اعتماداً على قيمة(F) المحسوبة البالغة(431.992) عند مستوى دلالة(α = 0.000) وهي معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن أبعاد المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا المعلومات) تفسر ما مقداره(79.9%) من التباين في المتغير التابع(التميز التنظيمي)، وهي قوة تفسيرية عالية تعكس درجة مقبولةً من قوة واستقرار نموذج الدراسة. مما تقدم نرفض فرضية الدراسة الرئيسية الأولى بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات: (الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في التميز التنظيمي.

جدول رقم(17)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعاده المختلفة في التميز التنظيمي.

أبعاد المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t	الدلالة الإحصائية
الأجهزة	0.048	0.040	0.044	1.211	0.227
البرمجيات	0.267	0.049	0.273	***5.496**	**0.000**
قواعد البيانات	0.453	0.049	0.457	***9.235**	**0.000**
الشبكات	0.186	0.036	0.181	***5.085**	**0.000**

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$).**

يتضح من النتائج الإحصائية الـواردة فـي الجـدول الـسابق ومـن متابعـة معاملات(Beta)، واختبار(t) أن أبعاد المتغير المستقل(البرمجيات، قواعد البيانات، والشبكات) على التوالي ذوات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع(التميز التنظيمي) بدلالـة وارتفاع قيم(t) المحسوبة الظاهرة فـي الجـدول الـسابق عنـد مـستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم(Beta). كما أشارت النتائج في الجدول أعلاه إلى عدم وجود أثر دال إحصائياً لبعد المتغير المستقل(الأجهزة) فـي المتغير التابع(التميز التنظيمي).

الجدول رقم(18)

نتائج تحاليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression للتنبؤ بالتميز التنظيمي من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات

ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
قواعد البيانات	**0.758**	***36.979**	**0.000**
البرمجيات	**0.786**	***7.621**	**0.000**
الشبكات	**0.799**	***5.152**	**0.000**

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$).**

*** خرج من معادلة الانحدار بعد الأجهزة.**

وعند إجـراء تحليـل الانحـدار المتعـدد التـدريجي Step Wise Multiple Regression لتحديد أهمية كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على حده في المساهمة

في النموذج الرياضي الذي يمثل اثر استخدام تكنولوجيا المعلومـات فـي التميـز التنظيمي، يوضح الجدول السابق ترتيب دخول أبعاد العامل المستقل فـي معادلـة الانحدار، فقد أحتل بعد قواعد البيانات المرتبة الأولى وفسر ما مقـداره (75.8%) من التباين في المتغير التابع(التميز التنظيمي)، تلاه بعد البرمجيات الذي فسر مع بعد قواعد البيانات ما مقداره(78.6%) من التباين في المتغير التابع(التميز التنظيمـي)، تلاه بعد الشبكات الذي فسر مـع البعـدين(قواعـد البيانـات، والبرمجيـات) مـا مقداره(79.9%) من التباين في المتغير التابع(التميز التنظيمي).

الفرضية الفرعية الأولـى: لا يوجـد أثـر ذو دلالـه إحـصائية عنـد مـستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات (الأجهـزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في تميز القيـادة فـي وزارة الداخليـة الأردنية.

الجدول رقم(19)

نتائج تحليل التباين للانحدار(Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى.

المصدر	معامل R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	**0.684**	352.932	4	88.233	***234.692**	**0.000**
الخطأ		163.163	434	0.376		
الكلي		516.094	438			

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).**

تشير النتائج الإحصائية في الجدول السابق إلى صـلاحية النمـوذج لاختبـار الفرضية الفرعية الأولى، وأن هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($0.05 \geq \alpha$) لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات(الأجهزة، والبرمجيـات، وقواعد البيانات، والشبكات) في تميز القيادة في وزارة الداخليـة، اعتمـاداً علـى قيمة(F) المحسوبة البالغة(234.692) عند مستوى دلالة($\alpha = 0.000$) وهي معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). كما تبين النتائج الإحصائية في الجـدول ذاتـه أن أبعاد المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا المعلومات) تفسر ما مقداره(68.4%) من

التباين في المتغير التابع(تميز القيادة)، وهي قوة تفسيرية متوسطة تعكـس درجـة مقبولةً من قوة واستقرار نموذج الدراسة. مما تقدم نرفض فرضية الدراسة الفرعية الأولى بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: يوجد أثـر ذو دلاله إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتـصورات المبحـوثين لاسـتخدام تكنولوجيا المعلومات: (الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في تميز القيادة في وزارة الداخلية الأردنية.

جدول رقم(20)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعاده المختلفة في تميز القيادة.

أبعاد المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t	الدلالة الإحصائية
الأجهزة	0.043	0.057	0.034	0.761	0.447
البرمجيات	0.342	0.069	0.307	**4.929***	**0.000**
قواعد البيانات	0.432	0.070	0.382	**6.146***	**0.000**
الشبكات	0.186	0.052	0.159	**3.558***	**0.000**

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$).**

يتضح من النتائج الإحصائية الـواردة فـي الجـدول الـسابق ومـن متابعـة معاملات(Beta)، واختبار(t) أن أبعاد المتغير المستقل(البرمجيات، قواعد البيانات، والشبكات) على التوالي ذوات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع(تميـز القيـادة) بدلالـة وارتفاع قيم(t) المحسوبة الظاهرة فـي الجـدول الـسابق عنـد مـستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم(Beta). كما أشارت النتائج في الجدول أعلاه إلى عدم وجود أثر دال إحصائياً لبعد المتغير المستقل(الأجهزة) فـي المتغير التابع(تميز القيادة).

الجدول رقم(21)

نتائج تحاليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression للتنبؤ بتميز القيادة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات

ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
قواعد البيانات	0.642	27.980*	0.000
البرمجيات	0.674	6.564*	0.000
الشبكات	0.684	3.604*	0.000

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$).**

*** خرج من معادلة الانحدار بعد الأجهزة.**

وعند إجـراء تحليـل الانحـدار المتعـدد التـدريجي Step Wise Multiple Regression لتحديد أهمية كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تميز القيادة، يوضح الجدول السابق ترتيب دخول أبعاد العامل المستقل في معادلة الانحدار، فقـد أحتل بعد قواعد البيانات المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (64.2%) من التباين فـي المتغير التابع(تميز القيادة)، تلاه بعد البرمجيات الذي فسر مع بعد قواعد البيانات ما مقداره(67.4%) من التباين في المتغير التابع(تميز القيادة)، تلاه بعد الشبكات الـذي فسر مع البعدين(قواعد البيانات، والبرمجيات) ما مقداره(68.4%) من التباين فـي المتغير التابع(تميز القيادة).

الفرضية الفرعية الثانيـة: لا يوجـد أثـر ذو دلالـه إحـصائية عنـد مـستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومـات (الأجهـزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في تميز المرؤوسين في وزارة الداخلية الأردنية.

الجدول رقم (22)

نتائج تحليل التباين للانحدار(Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية.

المصدر	معامل R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	**0.592**	209.040	4	52.260	***157.277**	**0.000**
الخطأ		144.209	434	0.332		
الكلي		353.249	438			

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).**

تشير النتائج الإحصائية في الجدول السابق إلى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية، وأن هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات(الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في تميز المرؤوسين في وزارة الداخلية، اعتماداً على قيمة(F) المحسوبة البالغة(157.277) عند مستوى دلالة($\alpha = 0.000$) وهي معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن أبعاد المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا المعلومات) تفسر ما مقداره(59.2%) من التباين في المتغير التابع(تميز المرؤوسين)، وهي قوة تفسيرية مقبولة نسبياً تعكس درجة مقبولةً من قوة واستقرار نموذج الدراسة. مما تقدم نرفض فرضية الدراسة الفرعية الثانية بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلاله إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات: (الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في تميز المرؤوسين في وزارة الداخلية الأردنية.

جدول رقم(23)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعاده المختلفة في تميز المرؤوسين.

أبعاد المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t	الدلالة الإحصائية
الأجهزة	0.159	0.054	0.152	**2.969***	**0.003**
البرمجيات	0.097	0.065	0.105	1.490	0.137
قواعد البيانات	0.375	0.066	0.401	**5.685***	**0.000**
الشبكات	0.170	0.049	0.176	**3.471***	**0.001**

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$).**

يتضح من النتائج الإحصائية الـواردة فـي الجـدول الـسابق ومـن متابعـة معاملات(Beta)، واختبار(t) أن أبعاد المتغير المستقل(الأجهزة، قواعـد البيانـات، والشبكات) على التوالي ذوات تـأثير دال إحـصائياً فـي المتغيـر التـابع(تميـز المرؤوسين) بدلالـة وارتفاع قيم(t) المحسوبة الظاهرة فـي الجدول السابق عنـد مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم(Beta). كما أشـارت النتائج في الجدول أعلاه إلـى عـدم وجـود أثـر دال إحـصائياً لبعـد المتغيـر المستقل(البرمجيات) في المتغير التابع(تميز المرؤوسين).

الجدول رقم(24)

نتائج تحاليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression للتنبؤ بتميز المرؤوسين من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات

ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
قواعد البيانات	**0.558**	**23.491***	**0.000**
الشبكات	**0.577**	**4.367***	**0.000**
الأجهزة	**0.592**	**3.726***	**0.000**

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$).**

*** خرج من معادلة الانحدار بعد البرمجيات.**

وعند إجـراء تحليـل الانحـدار المتعـدد التـدريجي Step Wise Multiple Regression لتحديد أهمية كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على حده في المساهمة

في النموذج الرياضي الذي يمثل اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تميز المرؤوسين، يوضح الجدول السابق ترتيب دخول أبعاد العامل المستقل في معادلة الانحدار، فقد أحتل بعد قواعد البيانات المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (55.8%) من التباين في المتغير التابع(تميز المرؤوسين)، تلاه بعد الشبكات الذي فسر مع بعد قواعد البيانات ما مقداره(57.7%) من التباين في المتغير التابع(تميز المرؤوسين)، تلاه بعد الأجهزة الذي فسر مع البعدين(قواعد البيانات، والشبكات) ما مقداره(59.2%) من التباين في المتغير التابع(تميز المرؤوسين).

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلاله إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في تميز الهيكل التنظيمي في وزارة الداخلية الأردنية.

الجدول رقم(25)

نتائج تحليل التباين للانحدار(Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

المصدر	معامل R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	**0.729**	384.525	4	96.131	***292.405**	**0.000**
الخطأ		142.682	434	0.329		
الكلي		527.208	438			

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).**

تشير النتائج الإحصائية في الجدول السابق إلى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، وأن هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($0.05 \geq \alpha$) لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات(الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في تميز الهيكل التنظيمي في وزارة الداخلية، اعتماداً على قيمة(F) المحسوبة البالغة(292.405) عند مستوى دلالة($\alpha = 0.000$) وهي معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن أبعاد المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا المعلومات) تفسر ما مقداره(72.9%)

من التباين في المتغير التابع(تميز الهيكل التنظيمي)، وهي قـوة تفـسيرية مرتفعـة تعكس درجة مقبولةً من قوة واستقرار نموذج الدراسة. مما تقدم نـرفض فرضـية الدراسة الفرعية الثالثة بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تـنص علـى أنه: يوجد أثر ذو دلاله إحصائية عنـد مـستوى دلالـة ($\alpha \leq 0.05$) لتـصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات: (الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في تميز الهيكل التنظيمي في وزارة الداخلية الأردنية.

جدول رقم(26)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعاده المختلفة في تميز الهيكل التنظيمي.

أبعاد المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t	الدلالة الإحصائية
الأجهزة	-0.042	0.053	-0.033	-0.782	0.434
البرمجيات	0.375	0.065	0.333	**5.779***	**0.000**
قواعد البيانات	0.493	0.066	0.431	**7.500***	**0.000**
الشبكات	0.199	0.049	0.168	**4.066***	**0.000**

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$).**

يتضح من النتائج الإحصائية الـواردة فـي الجـدول الـسابق ومـن متابعـة معاملات(Beta)، واختبار(t) أن أبعاد المتغير المستقل(البرمجيات، قواعد البيانـات، والشبكات) على التوالي ذوات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع(تميـز الهيكـل التنظيمي) بدلالـة وارتفاع قيم(t) المحسوبة الظاهرة فـي الجـدول الـسابق عنـد مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم(Beta). كما أشـارت النتائج في الجدول أعلاه إلـى عـدم وجـود أثـر دال إحـصائياً لبعـد المتغيـر المستقل(الأجهزة) في المتغير التابع(تميز الهيكل التنظيمي).

الجدول رقم(27)

نتائج تحاليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression

للتنبؤ بتميز الهيكل التنظيمي من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات

ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
قواعد البيانات	0.687	*31.002	0.000
البرمجيات	0.719	*6.980	0.000
الشبكات	0.729	*4.032	0.000

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \le 0.05$).**

*** خرج من معادلة الانحدار بعد الأجهزة.**

وعند إجـراء تحليـل الانحـدار المتعـدد التـدريجي Step Wise Multiple Regression لتحديد أهمية كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تميز الهيكل التنظيمي، يوضح الجدول السابق ترتيب دخول أبعاد العامل المستقل فـي معادلـة الانحدار، فقد أحتل بعد قواعد البيانات المرتبة الأولى وفسر ما مقـداره (68.7%) من التباين في المتغير التابع(تميز الهيكل التنظيمي)، تلاه بعد البرمجيات الذي فسر مع بعد قواعد البيانات ما مقداره(71.9%) من التباين في المتغير التابع(تميز الهيكل التنظيمي)، تلاه بعد الشبكات الذي فسر مع البعدين(قواعد البيانات، والبرمجيات) ما مقداره(72.9%) من التباين في المتغير التابع(تميز الهيكل التنظيمي).

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجـد أثـر ذو دلالـه إحـصائية عنـد مـستوى دلالة($\alpha \le 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات (الأجهـزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) فـي تميـز الإسـتراتيجية فـي وزارة الداخلية الأردنية.

الجدول رقم(28)

نتائج تحليل التباين للانحدار(Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة.

المصدر	معامل R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار		411.127	4	102.782		
الخطأ	**0.751**	136.542	434	0.315	***326.693**	**0.000**
الكلي		547.669	438			

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).**

تشير النتائج الإحصائية في الجدول السابق إلى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة، وأن هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات(الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في تميز الإستراتيجية في وزارة الداخلية، اعتماداً على قيمة(F) المحسوبة البالغة(326.693) عند مستوى دلالة($\alpha = 0.000$) وهي معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن أبعاد المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا المعلومات) تفسر ما مقداره(75.1%) من التباين في المتغير التابع(تميز الإستراتيجية) وهي قوة تفسيرية مرتفعة تعكس درجة مقبولةً من قوة واستقرار نموذج الدراسة. مما تقدم نرفض فرضية الدراسة الفرعية الرابعة بصورتها العدمية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلاله إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات: (الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في تميز الإستراتيجية في وزارة الداخلية الأردنية.

جدول رقم(29)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعاده المختلفة في تميز الإستراتيجية.

أبعاد المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t	الدلالة الإحصائية
الأجهزة	0.016-	0.052	0.012-	0.303-	0.762
البرمجيات	0.335	0.064	0.291	**5.266***	**0.000**
قواعد البيانات	0.601	0.064	0.516	**9.357***	**0.000**
الشبكات	0.136	0.048	0.112	**2.835***	**0.005**

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$).**

يتضح من النتائج الإحصائية الـواردة فـي الجـدول الـسابق ومـن متابعـة معاملات(Beta)، واختبار(t) أن أبعاد المتغير المستقل(البرمجيات، قواعد البيانـات، والشبكات) على التوالي ذوات تـأثير دال إحـصائياً فـي المتغيـر التـابع(تميـز الإستراتيجية) بدلالـة وارتفاع قيم(t) المحسوبة الظاهرة فـي الجدول السابق عنـد مستوى دلالة($0.05 \geq \alpha$) والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم(Beta). كما أشـارت النتائج في الجدول أعلاه إلـى عـدم وجـود أثـر دال إحـصائياً لبعـد المتغيـر المستقل(الأجهزة) في المتغير التابع(تميز الإستراتيجية).

الجدول رقم(30)

نتائج تحاليل الانحدار المتعدد التدريجي Step Wise Multiple Regression للتنبؤ بتميز الإستراتيجية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات

ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
قواعد البيانات	**0.722**	**33.727***	**0.000**
البرمجيات	**0.746**	**6.365***	**0.000**
الشبكات	**0.751**	**2.826***	**0.000**

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$).**

*** خرج من معادلة الانحدار بعد الأجهزة.**

وعند إجـراء تحليـل الانحـدار المتعـدد التـدريجي Step Wise Multiple Regression لتحديد أهمية كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على حده في المساهمة

في النموذج الرياضي الذي يمثل اثر استخدام تكنولوجيـا المعلومـات فـي تميـز الإستراتيجية ، يوضح الجدول السابق ترتيب دخول أبعاد العامل المستقل في معادلة الانحدار، فقد أحتل بعد قواعد البيانات المرتبة الأولى وفسر ما مقـداره (72.2%) من التباين في المتغير التابع(تميز الإستراتيجية)، تلاه بعد البرمجيات الذي فسر مع بعد قواعد البيانات ما مقداره(74.6%) من التبـاين فـي المتغيـر التـابع(تميـز الإستراتيجية)، تلاه بعد الشبكات الـذي فـسر مـع البعـدين (قواعـد البيانـات، والبرمجيات) ما مقداره(75.1%) من التباين في المتغير التابع(تميز الإستراتيجية).

الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجـد أثـر ذو دلالـه إحـصائية عنـد مـستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات (الأجهـزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في تميز الثقافة التنظيميـة فـي وزارة الداخلية الأردنية.

الجدول رقم (31)

نتائج تحليل التباين للانحدار(Analysis Of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة.

المصدر	معامل R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار	**0.620**	258.331	4	64.583	***176.657**	**0.000**
الخطأ		158.663	434	0.366		
الكلي		416.994	438			

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).**

تشير النتائج الإحصائية في الجدول السابق إلى صـلاحية النمـوذج لاختبـار الفرضية الفرعية الخامسة، وأن هناك اثـر ذو دلالـة إحـصائية عنـد مـستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومـات(الأجهـزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في تميز الثقافـة التنظيميـة فـي وزارة الداخلية، اعتماداً على قيمة(F) المحسوبة البالغة(176.657) عند مستوى دلالة(α = 0.000) وهي معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). كما تبين النتائج الإحصائية في الجدول ذاته أن أبعاد المتغير المستقل (استخدام تكنولوجيا المعلومات) تفسر مـا

مقداره(62.0%) من التباين في المتغير التابع(تميز الثقافة التنظيميـة) وهـي قـوة تفسيرية مرتفعة نسبياً تعكس درجة مقبولةً من قوة واستقرار نموذج الدراسة. ممـا تقدم نرفض فرضية الدراسة الفرعية الخامسة بصورتها العدمية، ونقبـل الفرضـية البديلة التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلاله إحصائية عند مستوى دلالـة ($\alpha \leq 0.05$) لتـصورات المبحـوثين لاسـتخدام تكنولوجيـا المعلومـات: (الأجهـزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في تميز الثقافـة التنظيميـة فـي وزارة الداخلية الأردنية.

جدول رقم(32)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعاده المختلفة في تميز الثقافة التنظيمية.

أبعاد المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t	الدلالة الإحصائية
الأجهزة	0.096	0.056	0.085	1.709	0.088
البرمجيات	0.184	0.069	0.183	**2.681***	**0.008**
قواعد البيانات	0.365	0.069	0.359	**5.264***	**0.000**
الشبكات	0.237	0.052	0.225	**4.607***	**0.000**

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$).**

يتضح من النتائج الإحصائية الـواردة فـي الجـدول الـسابق ومـن متابعـة معاملات(Beta)، واختبار(t) أن أبعاد المتغير المستقل(البرمجيات، قواعد البيانـات، والشبكات) على التوالي ذوات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع(تميـز الثقافـة التنظيمية) بدلالـة وارتفاع قيم(t) المحسوبة الظاهرة فـي الجـدول الـسابق عنـد مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) والقوة التأثيرية الدالة إحصائياً لقيم(Beta). كما أشـارت النتائج في الجدول أعلاه إلـى عـدم وجـود أثـر دال إحـصائياً لبعـد المتغيـر المستقل(الأجهزة) في المتغير التابع(تميز الثقافة التنظيمية).

الجدول رقم(33)

نتائج تحاليل الانحدار المتعدد لتدريجي Step Wise Multiple Regression

للتنبؤ بتميز الثقافة التنظيمية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات

ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
قواعد البيانات	0.577	*24.425	0.000
الشبكات	0.606	*5.664	0.000
البرمجيات	0.620	*3.498	0.001

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$).

* خرج من معادلة الانحدار بعد الأجهزة.

وعند إجـراء تحليـل الانحـدار المتعـدد التـدريجي Step Wise Multiple Regression لتحديد أهمية كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تميز الثقافـة التنظيمية ، يوضح الجدول السابق ترتيب دخول أبعاد العامل المستقل فـي معادلـة الانحدار، فقد أحتل بعد قواعد البيانات المرتبة الأولى وفسر ما مقـداره (57.7%) من التباين في المتغير التابع(تميز الثقافة التنظيمية)، تلاه بعد الشبكات الذي فسر مع بعد قواعد البيانات ما مقداره(60.6%) من التباين في المتغير التابع(تميـز الثقافـة التنظيمية)، تلاه بعد البرمجيات الذي فسر مع البعدين(قواعد البيانات، والشبكات) ما مقداره(62.0%) من التباين في المتغير التابع(تميز الثقافة التنظيمية).

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالـة ($\alpha \leq 0.05$) في تصورات المبحوثين نحو استخدام تكنولوجيـا المعلومـات تعـزى للمتغيرات الشخصية، والوظيفية(النوع الاجتماعي، والعمـر، والمؤهـل العلمـي، والخبرة الوظيفية، والمستوى الوظيفي).

الجدول رقم(34)

نتيجة اختبار(T.test) للتعرف على الفروق في تصورات المبحوثين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات تعزى لمتغيري (النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي)

المتغير	فئات المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	الدلالة الإحصائية
النوع الاجتماعي	ذكر	2.82	0.842	0.106	0.916
	أنثى	2.81	0.938		
المؤهل العلمي	بكالوريوس	2.81	0.844	0.460	0.646
	دراسات عليا	2.86	0.867		

بينت النتائج الواردة في الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصورات المبحوثين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات تعزى للنوع الاجتماعي، اعتمادا على قيمة(T) المحسوبة البالغة(0.106) عند مستوى دلالة($\alpha = 0.916$)، وهي غير معنوية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$).

كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصورات المبحوثين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات تعزى للمؤهل العلمي، اعتمادا على قيمة(T) المحسوبة البالغة(0.460) عند مستوى دلالة($\alpha = 0.646$)، وهي غير معنوية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم(35)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات وفقا للمتغيرات(العمر، الخبرة الوظيفية، والمستوى الوظيفي)

المتغير	فئات المتغير المستقل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
العمر	30 سنة فأقل	2.5445	0.89165
	31-44 سنة	2.8378	0.83275
	45 سنة فأكثر	3.3343	0.52985
الخبرة الوظيفية	10 سنوات فأقل	2.6055	0.91008
	11-15 سنة	2.7457	0.84967
	16-20 سنة	2.9299	0.77169
	21 سنة فأكثر	3.3676	0.47130
المستوى الوظيفي	محافظ	3.8667	0.39063
	متصرف	3.2067	0.44957
	مدير قضاء	3.0603	0.73378
	إداري	2.6826	0.87565

يتضح من الجدول السابق(35) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ولمعرفة فيما إذا كانت تلك الفروق ذات دلالة إحصائية، تم إجراء تحليل التباين الأحادي، والجدول التالي يبين النتائج:

الجدول رقم(36)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق في تصورات المبحوثين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات وفقا للمتغيرات(العمر، الخبرة الوظيفية، والمستوى الوظيفي)

المتغير المستقل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات	27.485	2	13.743	***20.804**	**0.000**
	خلال المجموعات	288.011	436	0.661		
	الإجمالي	315.496	438			
الخبرة الوظيفية	بين المجموعات	29.602	3	9.867	***15.014**	**0.000**
	خلال المجموعات	285.894	435	0.657		
	الإجمالي	315.496	438			
المستوى الوظيفي	بين المجموعات	31.459	3	10.486	***16.060**	**0.000**
	خلال المجموعات	284.037	435	0.653		
	الإجمالي	315.496	438			

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$).**

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات تعود لمتغير العمر، اعتمادا على معنوية قيمة(F) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). ولتحديد مصادر الفروق تم إجراء اختبار LSD للمقارنات البعدية وقد كانت الفروق لصالح الفئتين العمريتين(31-44 سنة)، و(45 سنة فأكثر) على حساب الفئة العمرية(30 سنة فأقل)، ولصالح الفئة العمرية (45 سنة فأكثر) على حساب الفئة العمرية (31-44 سنة) وقد كانت الفروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$). والجدول التالي رقم(37) يبين النتائج:

الجدول رقم(37)

نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية للتعرف على الفروق في تصورات المبحوثين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات وفقا لمتغير العمر.

فئات المتغير المستقل	المتوسط الحسابي	30 سنة فأقل	31-44 سنة	45 سنة فأكثر
30 سنة فأقل	2.5445	-	**-0.29325***	**-0.78980***
31-44 سنة	2.8378	-	-	**-0.49654***
45 سنة فأكثر	3.3343	-	-	-

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$).**

كما بينت النتائج الواردة في الجدول(36) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات تعود لمتغير الخبرة الوظيفية، اعتماداً على معنوية قيمة(F) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$). ولتحديد مصادر الفروق تم إجراء اختبار LSD للمقارنات البعدية وقد كانت الفروق لصالح ذوي الخبرة (21 سنة فأكثر) على حساب باقي فئات متغير الخبرة الوظيفية، ولصالح ذوي الخبرة (16-20 سنة) على حساب ذوي الخبرة الوظيفية (10 سنوات فأقل). والجدول التالي يبين النتائج:

الجدول رقم(38)

نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية للتعرف على الفروق في تصورات المبحوثين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات وفقا لمتغير الخبرة الوظيفية.

فئات المتغير المستقل	المتوسط الحسابي	10 سنوات فأقل	11-15 سنة	16-20 سنة	21 سنة فأكثر
10 سنوات فأقل	2.6055	-	-0.14016	**-0.32443***	**-0.76208***
11-15 سنة	2.7457	-	-	-0.18427	**-0.62191***
16-20 سنة	2.9299	-	-	-	**-0.43765***
21 سنة فأكثر	3.3676	-	-	-	-

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$).**

وبينت النتائج الواردة في الجدول(36) أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات تعود لمتغير المستوى الوظيفي، اعتماداً على معنوية قيمة(F) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$). ولتحديد مصادر الفروق تم إجراء اختبار LSD

للمقارنات البعدية وقد كانت الفروق لصالح المحافظ على حساب كافة الموظفين من مختلف المستويات الوظيفية الأخرى، ولصالح (المتصرف ومدير القـضاء) علـى حساب الإداري. والجدول التالي يبين النتائج:

الجدول رقم(39)

نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية للتعرف على الفروق في تصورات المبحوثين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات وفقا لمتغير المستوى الوظيفي.

فئات المتغير المستقل	المتوسط الحسابي	محافظ	متصرف	مدير قضاء	إداري
محافظ	3.8667	-	**0.66000***	**0.80641***	**1.18406***
متصرف	3.2067	-	-	0.14641	**0.52406***
مدير قضاء	3.0603	-	-	-	**0.37765***
إداري	2.6826	-	-	-	-

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \le 0.05$).**

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالـة ($\alpha \le 0.05$) في تصورات المبحوثين نحو التميـز التنظيمـي تعـزى للمتغيـرات الشخصية والوظيفية:(النوع الاجتماعي، والعمـر، والمؤهـل العلمـي، والخبـرة الوظيفية، والمستوى الوظيفي).

الجدول رقم(40)

نتيجة اختبار(T.test) للتعرف على الفروق في تصورات المبحوثين نحو التميز التنظيمي تعزى لمتغيري (النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي)

المتغير	فئات المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	الدلالة الإحصائية
النوع الاجتماعي	ذكر	2.7701	0.94747	0.900	0.368
	أنثى	2.6080	1.01037		
المؤهل العلمي	بكالوريوس	2.7466	93759.	0.538	0.591
	دراسات عليا	2.8071	1.00795		

بينت النتائج الواردة في الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$) في تصورات المبحوثين نحو التميز التنظيمي تعـزى

للنوع الاجتماعي، اعتمادا على قيمة(T) المحسوبة البالغة(0.900) عند مستوى دلالة($\alpha = 0.368$)، وهي غير معنوية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$).

كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصورات المبحوثين نحو التميز التنظيمي تعزى للمؤهل العلمي، اعتمادا على قيمة(T) المحسوبة البالغة(0.538) عند مستوى دلالة($\alpha = 0.591$)، وهي غير معنوية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم(41)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين نحو التميز التنظيمي وفقا للمتغيرات(العمر، الخبرة الوظيفية، والمستوى الوظيفي)

المتغير	فئات المتغير المستقل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
العمر	30 سنة فأقل	2.4675	0.97983
	31-44 سنة	2.7239	0.92511
	45 سنة فأكثر	3.4436	0.60470
الخبرة الوظيفية	10 سنوات فأقل	2.5137	0.97871
	11-15 سنة	2.6182	0.95556
	16-20 سنة	2.8197	0.83053
	21 سنة فأكثر	3.5133	0.50498
المستوى الوظيفي	محافظ	4.0215	0.41525
	متصرف	3.3498	0.54134
	مدير قضاء	2.9454	0.72780
	إداري	2.5753	0.96999

يتضح من الجدول السابق(41) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ولمعرفة فيما إذا كانت تلك الفروق ذات دلالة إحصائية، تم إجراء تحليل التباين الأحادي، والجدول التالي يبين النتائج:

الجدول رقم(42)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق في تصورات المبحوثين نحو التميز التنظيمي وفقا للمتغيرات(العمر، الخبرة الوظيفية، والمستوى الوظيفي)

المتغير المستقل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات	42.576	2	21.288	***26.217**	**0.000**
	خلال المجموعات	354.027	436	0.812		
	الإجمالي	396.603	438			
الخبرة الوظيفية	بين المجموعات	52.902	3	17.634	***22.318**	**0.000**
	خلال المجموعات	343.701	435	0.790		
	الإجمالي	396.603	438			
المستوى الوظيفي	بين المجموعات	52.492	3	17.497	***22.119**	**0.000**
	خلال المجموعات	344.111	435	791.		
	الإجمالي	396.603	438			

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$).**

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو التميز التنظيمي تعود لمتغير العمر، اعتمادا على معنوية قيمة(F) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). ولتحديد مصادر الفروق تم إجراء اختبار LSD للمقارنات البعدية وقد كانت الفروق لصالح الفئتين العمريتين(31-44 سنة)، و(45 سنة فأكثر) على حساب الفئة العمرية(30 سنة فأقل)، ولصالح الفئة العمرية (45 سنة فأكثر) على حساب الفئة العمرية (31-44 سنة) وقد كانت الفروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$). والجدول التالي رقم(43) يبين النتائج:

الجدول رقم(43)

نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية للتعرف على الفروق في تصورات المبحوثين نحو التميز التنظيمي وفقا لمتغير العمر.

فئات المتغير المستقل	المتوسط الحسابي	30 سنة فأقل	31-44 سنة	45 سنة فأكثر
30 سنة فأقل	2.4675	-	**-0.25643***	**-0.97608***
31-44 سنة	2.7239	-	-	**-0.71965***
45 سنة فأكثر	3.4436	-	-	-

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($0.05 \geq \alpha$).**

كما بينت النتائج الواردة في الجدول(42) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو التميز التنظيمي تعود لمتغير الخبرة الوظيفية، اعتماداً على معنوية قيمة(F) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة($0.05 \geq \alpha$). ولتحديد مصادر الفروق تم إجراء اختبار LSD للمقارنات البعدية وقد كانت الفروق لصالح ذوي الخبرة (21 سنة فأكثر) على حساب باقي فئات متغير الخبرة الوظيفية، ولصالح ذوي الخبرة (16-20 سنة) على حساب ذوي الخبرة الوظيفية (10 سنوات فأقل). والجدول التالي يبين النتائج:

الجدول رقم(44)

نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية للتعرف على الفروق في تصورات المبحوثين نحو التميز التنظيمي وفقا لمتغير الخبرة الوظيفية.

فئات المتغير المستقل	المتوسط الحسابي	10 سنوات فأقل	11-15 سنة	16-20 سنة	21 سنة فأكثر
10 سنوات فأقل	2.5137	-	-0.10456	**-0.30599***	**-0.99966***
11-15 سنة	2.6182	-	-	-0.20144	**-0.89511***
16-20 سنة	2.8197	-	-	-	**-0.69367***
21 سنة فأكثر	3.5133	-	-	-	-

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($0.05 \geq \alpha$).**

وبينت النتائج الواردة في الجدول(42) أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو التميز التنظيمي تعود لمتغير المستوى الوظيفي، اعتماداً على معنوية قيمة(F) المحسوبة الظاهرة في الجدول السابق عند مستوى دلالة($0.05 \geq \alpha$). ولتحديد مصادر الفروق تم إجراء اختبار LSD للمقارنات البعدية

وقد كانت الفروق لصالح المحافظ على حساب كافة الموظفين من مختلف المستويات الوظيفية الأخرى، ولصالح المتصرف على حساب (مدير القضاء، إداري) ولصالح مدير قضاء على حساب الإداري. والجدول التالي يبين النتائج:

الجدول رقم(45)

نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية للتعرف على الفروق في تصورات المبحوثين نحو التميز التنظيمي وفقا لمتغير المستوى الوظيفي.

فئات المتغير المستقل	المتوسط الحسابي	محافظ	متصرف	مدير قضاء	إداري
محافظ	4.0215	-	***0.67172**	***1.07615**	***1.44624**
متصرف	3.3498	-	-	***0.40443**	***0.77452**
مدير قضاء	2.9454	-	-	-	***0.37009**
إداري	2.5753	-	-	-	-

*** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$).**

2.4 مناقشة النتائج:

فيما يلي مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

4. بينت النتائج أن تصورات المبحوثين نحو مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في وزارة الداخلية الأردنية قد جاءت بدرجة متوسطة، وقد احتل بعد قواعد البيانات المرتبة الأولى، تلاه بعد البرمجيات، وجاء في المرتبة الثالثة بعد الأجهزة، يلي ذلك في المرتبة الرابعة والأخيرة بعد الشبكات. ومرد هذه النتيجة إلى حرص وزارة الداخلية على مواكبة التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات، واستخدامها في تسيير شؤون العمل وتقديم الخدمات للمواطنين بالشكل المناسب، وفي الوقت المناسب، واتخاذ القرارات الفعالة في كافة المستويات الإدارية، وفي شتى مجالات نشاطها، وكذلك للتسهيل على الموظفين لأداء أعمالهم بسهولة ويسر ولانجاز أكبر قدر ممكن من المعاملات سيما وأن الوزارة تقدم خدمات كثيرة ومتنوعة للمواطنين في المملكة، وللأجانب من كافة الجنسيات. تلتقي النتيجة مع نتائج دراسة (الضمور،2003) التي بينت وجود علاقة ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات والإبداع التنظيمي، وتختلف هذه

النتيجة مع نتائج دراسة (اليوسف، 2010) التي من أبرزها أن تصورات العاملين في وحدات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات نحو توافر خصائص تكنولوجيا المعلومات ذات مستوى مرتفع، ونتائج دراسة (النسور،2005)التي توصلت إلى وجود علاقة قوية بين تكنولوجيا المعلومات والمتمثلة في عدد الأجهزة المتوفرة والبرمجيات المستخدمة وكفاءة التخطيط الإقليمي، ونتائج دراسة (المومني، 2004) التي بينت إحداها أن اتجاهات مديري المدارس الثانوية الأردنية العاملة نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات بمستوى عالٍ.

5. وأشارت النتائج إلى أن تصورات المبحوثين نحو التميز التنظيمي في وزارة الداخلية الأردنية قد جاءت بدرجة متوسطة، وقد احتل بعد تميز الإستراتيجية المرتبة الأولى، تلاه بعد تميز الهيكل التنظيمي، وجاء في المرتبة الثالثة بعد تميز القيادة، يلي ذلك في المرتبة الرابعة بعد تميز الثقافة التنظيمية، وجاء في المرتبة الأخيرة بعد تميز المرؤوسين، ويمكن تفسير هذه النتيجة أن وزارة الداخلية تحرص على تحسين أداء الإدارة فيها بشكل مستمر من خلال إتباع الأساليب العلمية في العمل، وعلاج المشكلات التي تظهر، واتخاذ القرارات الإدارية بصورة مدروسة وفق أسس علمية، كما وتعمل الوزارة على توفير الفرص التطويرية، وخلق الظروف التي تحفز وتصحح وتواجه مشاكل الأداء فيها بفاعلية، والاستفادة القصوى من الموارد البشرية والمادية المتاحة للوزارة بشكل ينعكس إيجاباً على الأداء المؤسسي في الوزارة، وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كل من (مجيد، 2010)، و(المجالي، 2009)، و(السعودي، 2008)، (العمارين، 2007) التي بينت أن تصورات أفراد العينة للتميز التنظيمي جاءت بدرجة مرتفعة، ونتائج دراسة فولي(Foley,2001) التي بينت أن المنظمات التي رسمت لنفسها أهدافا صحيحة هي المنظمات التي حققت تميزا تنظيميا.

6. وقد بينت النتائج أن هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات(الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في التميز التنظيمي، ومرد هذه النتيجة يعود إلى

إن أهمية تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في وزارة الداخلية تعد من العوامل الأساسية في نجاحها وتطورها، لأنها تعتبر الأداة الحقيقية في تنفيذ الأنشطة والبرامج، وتوفير حاجات الموظفين من المعلومات لتحقيق الأهداف، وتقديم الخدمات للمواطنين بالشكل المرضي. تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الخفرة، 2005) التي بينت أن استخدام تكنولوجيا المعلومات أدى إلى الإسهام في تحقيق الأهداف المراد انجازها وفاعلية القرارات، ونتيجة دراسة (الضمور، 2003) التي كشفت عن وجود علاقة ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات والإبداع التنظيمي وتشجيع المؤسسات لتبني الإبداع، وبيئة العمل الداخلية، والثقافة المؤسسية السائدة، والتسهيلات المؤسسية السائدة، ونتائج دراسة كل من (مجيد، 2010)، و(المجالي، 2010) التي أشارت إلى وجود أثر لأبعاد إدارة المعرفة في بعد (التميز التنظيمي). ونتائج دراسة أليلا(Olalla, 2009) التي بينت أن تكنولوجيا المعلومات تساعد الشركات في تحقيق تحسينات مهمة في متغيرات التكلفة والجودة ووقت التسليم. ونتائج دراسة ليم(Lim,2006) التي كشفت عن وجود علاقة قوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات (من حيث الدقة والسرعة والموثوقية المطلوبة) وأداء المنشأة بحسب مقاييس السوق في تحديد الاستخدام الأمثل، مما يجعل من استخدام تكنولوجيا المعلومات استثمارا مربحا للمنشأة، ونتائج دراسة كازنجي (Kkazanchi,2005) التي بينت ملائمة تكنولوجيا المعلومات للأداء المؤسسي، ونتائج دراسة هولم(Holm,2003) التي أشارت إلى أن إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات كانت مرتبطة بعلاقة ايجابية مع أداء العمل، وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة رامنثان(Ramanathan,2004) التي بينت أن هناك هبوطا في الأداء وفق مقياس دليل الإنتاجية(MPI) بسبب التغير التكنولوجي في تلك الفترة بالرغم من التحسن البطئ في استخدام التكنولوجيا.

7. كما أشارت النتائج إلى أن أبعاد المتغير المستقل(البرمجيات، قواعد البيانات، والشبكات) على التوالي ذوات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع(التميز التنظيمي)، وهذا يعود إلى دور تلك الأبعاد المستخدمة في الوزارة، والتي تمكن

الموظفين من الحصول على المعلومات، واسترجاعها في الوقت المناسب لخدمة متخذ القرار لاتخاذ القرارات الإدارية على اختلاف أشكالها، وبما يحسن من مستوى الأداء. في حين بينت النتائج عدم وجود أثر دال إحصائياً لبعد المتغير المستقل(الأجهزة) في المتغير التابع(التميز التنظيمي)، وربما يعود عدم وجود أثر للأجهزة في التميز التنظيمي إلى كونها تعد من المكونات المادية المتوافرة في الوزارة التي تحتاج إلى من يتعامل معها من الموظفين والمختصين لإدخال واسترجاع البيانات والمعلومات.

8. وقد توصلت النتائج أن هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($0.05 \leq \alpha$) لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات(الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في تميز القيادة، ويمكن عزو هذه النتيجة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في وزارة الداخلية، وبما توفره من معلومات للقيادة في الوقت المناسب، تلعب دوراً في تمكينها من تحقيق أهداف العمل المخطط لها، وتوزيع أعباء العمل بين المرؤوسين، والإشراف عليهم وتقييم أدائهم، تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الخفرة، 2005) التي أشارت إلى أنه توجد علاقات ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفاعلية القرارات، وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة(البحيصي،2006) التي أشارت إلى إن النقص الواضح في استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركات الفلسطينية يعكس بكل وضوح قدر ضئيل من الأثر لهذه التكنولوجيا على عملية اتخاذ القرارات.

9. وبينت النتائج كذلك أن أبعاد المتغير المستقل(البرمجيات، قواعد البيانات، والشبكات) على التوالي ذوات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع(تميز القيادة)، وقد يكون مرد هذه النتيجة إلى أن البرمجيات المستخدمة في وزارة الداخلية، وقواعد البيانات، وتوافر المعلومات عبر الشبكات بين الوزارة والمحافظات، تعمل على انسياب المعلومات وسهولة الاتصال بين المركز والفروع مما يزيد من فاعلية القيادة في تحقيق أهداف العمل والإشراف على الموظفين. في حين أشارت النتائج إلى عدم وجود أثر دال إحصائياً لبعد

المتغير المستقل(الأجهزة) في المتغير التابع(تميز القيادة) فالأجهزة عبارة عن أشياء مادية يتعامل معها العنصر البشري، حيث يتم إدخال البيانات والمعلومات ويتم استرجاعها حسب الحاجة لها.

10. وقد توصلت النتائج كذلك إلى أن هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في تميز المرؤوسين، ويمكن تفسير هذه النتيجة، أن توافر تكنولوجيا المعلومات واستخدامها من قبل المرؤوسين يزيد من قدرتهم على التميز، حيث يستطيع المرؤوسين تطوير وتنمية معارفهم في العمل، والحصول على أكبر قدر من المعرفة وإيجاد الحلول المناسبة للكثير من مشكلات العمل في الوقت المناسب.

11. وأشارت النتائج إلى أن أبعاد المتغير المستقل(الأجهزة، قواعد البيانات، والشبكات) على التوالي ذوات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع(تميز المرؤوسين)، في حين بينت النتائج عدم وجود أثر دال إحصائياً لبعد المتغير المستقل(البرمجيات) في المتغير التابع(تميز المرؤوسين)، فالبرمجيات كعنصر من عناصر تكنولوجيا المعلومات المستخدمة من قبل الوزارة والتي تسهل من أداء المهام وهي تتعلق بالعمل اليومي لخدمة المراجعين للوزارة، فعلى المرؤوسين التعامل معها كما هي لأداء العمل، في حين أن توافر الأجهزة وقواعد البيانات، والشبكات تزيد من قدرة المرؤوسين على التميز والإبداع.

12. كما بينت النتائج أن هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في تميز الهيكل التنظيمي، وهذا معناه أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يمكن الوزارة من إجراء المراجعة المستمرة للعلاقات التنظيمية بين المستويات الإدارية، وإجراء التغييرات التي تتطلبها طبيعة العمل في الوزارة، وتحقيق أهداف الوزارة، وتوزيع المهام، وتفويض الصلاحيات.

13. وتوصلت النتائج إلى أن أبعاد المتغير المستقل(البرمجيات، قواعد البيانات، والشبكات) على التوالي ذوات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع(تميز الهيكل التنظيمي). كما أشارت النتائج إلى عدم وجود أثر دال إحصائياً لبعد المتغير المستقل(الأجهزة) في المتغير التابع(تميز الهيكل التنظيمي)، وهذا معناه أن الأجهزة عبارة عن تقنيات متوافرة في الوزارة يتعامل معها الموظفين لتسيير شؤون العمل، في حين أن البرمجيات، وقواعد البيانات والشبكات توفر المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الوزارة من خلال الهيكل التنظيمي لها.
14. وأشارت النتائج كذلك إلى أن هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات(الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في تميز الإستراتيجية، وهذا مرده إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يسهل من عملية إعداد الخطط الإستراتيجية لوزارة الداخلية في المجال الأمني، وفي مجال الموارد البشرية، وكذلك يتيح استخدام تكنولوجيا المعلومات للقائمين على إدارة وزارة الداخلية فرصة الاستفادة من الفرص المتاحة والتعامل مع التهديدات البيئية من خلال التحليل الاستراتيجي للبيئة الداخلية والخارجية.
15. وقد كشفت النتائج أن أبعاد المتغير المستقل(البرمجيات، قواعد البيانات، والشبكات) على التوالي ذوات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع(تميز الإستراتيجية). كما أشارت النتائج إلى عدم وجود أثر دال إحصائياً لبعد المتغير المستقل(الأجهزة) في المتغير التابع(تميز الإستراتيجية)، وهذا مردة كما ذكر سابقا أن الأجهزة عبارة عن تقنيات يتم التعامل معها من قبل العنصر البشري، في حين أن البرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات توفر المعلومات التي يمكن التحكم بها لانجاز مهام العمل وتحقيق الأهداف المخطط لها في وزارة الداخلية.
16. وبينت النتائـج أيضاً أن هنـاك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لتصورات المبحوثين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في تميز الثقافة التنظيمية، وهذا معناه أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يعمل على تميز الثقافة التنظيمية في

وزارة الداخلية، من خلال دورها في تحسين مستوى العمليات، والتأكيد على القيم التي يؤمن بها الموظفين، والموازنة بين الحياة الاجتماعية والوظيفية للموظفين.

17. وتوصلت النتائج إلى أن أبعاد المتغير المستقل(البرمجيات، قواعد البيانات، والشبكات) على التوالي ذوات تأثير دال إحصائياً في المتغير التابع

18. (تميز الثقافة التنظيمية)، في حين تبين عدم وجود أثر دال إحصائياً لبعد المتغير المستقل(الأجهزة) في المتغير التابع(تميز الثقافة التنظيمية.

19. وقد توصلت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصورات المبحوثين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات تعزى للنوع الاجتماعي والمؤهل العلمي، فالذكور والإناث لديهم آراء متوافقة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات، كما أن هناك توافق في الرأي لدى المبحوثين حول استخدام تكنولوجيا المعلومات بغض النظر عن مؤهلاتهم العلمية.

20. كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات تعود لمتغير العمر، وقد كانت الفروق لصالح الفئتين العمريتين(31-44 سنة)، و(45 سنة فأكثر) على حساب الفئة العمرية(30 سنة فأقل)، ولصالح الفئة العمرية (45 سنة فأكثر) على حساب الفئة العمرية (31-44 سنة)، وهذه النتيجة معناها أن الموظفين الأكثر عمراً لديهم خدمة وخبرة أطول في أداء مهام العمل، مما يجعلهم يدركون أن استخدام تكنولوجيا المعلومات عملية مهمة ومفيدة لأداء العمل.

21. وتوصلت النتائج كذلك إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات تعود لمتغير الخبرة الوظيفية، وقد كانت الفروق لصالح ذوي الخبرة (21 سنة فأكثر) على حساب باقي فئات متغير الخبرة الوظيفية، ولصالح ذوي الخبرة (16-20 سنة) على حساب ذوي الخبرة الوظيفية (10 سنوات فأقل). ومعنى ذلك أن الموظفين ذوي الخبرة الأكثر لديهم تصورات ايجابية نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات، وربما يكون

ذلك بسبب فهمهم وإدراكهم لحاجة العمل إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات كون لديهم رصيد من المعرفة في فنيات أداء العمل بصورة اكبر من نظرائهم الموظفين ذوي الخبرة الأقل.

22. وأشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات تعود لمتغير المستوى الوظيفي، وقد كانت الفروق لصالح المحافظ على حساب كافة الموظفين من مختاف المستويات الوظيفية الأخرى، ولصالح (المتصرف ومدير القضاء) على حساب الإداري، ومعنى هذه النتيجة أن المستوى الوظيفي الأعلى وبحكم موقعه القيادي الذي يحتاج إلى توافر المعلومات في الوقت المناسب لاتخاذ القرار المناسب لحل مشاكل العمل اليومية يدرك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات بصورة اكبر من الموظف في المستوى الإداري الأقل.

23. وقد توصلت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصورات المبحوثين نحو التميز التنظيمي تعزى للنوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، وهذا معناه أن هناك توافق في الرأي لدى المبحوثين حول التميز التنظيمي في وزارة الداخلية بغض النظر عن نوعهم الاجتماعي ومؤهلاتهم العلمية.

24. وكشفت النتائج كذلك عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو التميز التنظيمي تعود لمتغير العمر، وقد كانت الفروق لصالح الفئتين العمريتين(31-44 سنة)، و(45 سنة فأكثر) على حساب الفئة العمرية (30 سنة فأقل)، ولصالح الفئة العمرية (45 سنة فأكثر) على حساب الفئة العمرية (31-44 سنة)، وهذا معناه أن الموظفين الأكبر عمراً وبحكم تقدمهم الوظيفي ومعرفتهم بالعمل يدركون أن لدى وزارة الداخلية تميزاً وظيفيا بصورة أكبر من نظرائهم الأقل عمراً وخبرة ومعرفة في أداء مهام وفنيات العمل في وزارة الداخلية.

25. كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو التميز التنظيمي تعود لمتغير الخبرة الوظيفية، وقد كانت الفروق

لصالح ذوي الخبرة (21 سنة فأكثر) على حساب باقي فئات متغير الخبرة الوظيفية، ولصالح ذوي الخبرة (16-20 سنة) على حساب ذوي الخبرة الوظيفية (10 سنوات فأقل)، ومرد هذه النتيجة أن الموظفين الأكثر خبرة ودراية بالعمل في وزارة الداخلية يدركون أن هناك تميزا وظيفيا في الوزارة بصورة اكبر من نظرائهم الأقل خبرة ودراية بشؤون العمل.

26. وأخيراً توصلت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين نحو التميز التنظيمي تعود لمتغير المستوى الوظيفي، وقد كانت الفروق لصالح المحافظ على حساب كافة الموظفين من مختلف المستويات الوظيفية الأخرى، ولصالح المتصرف على حساب (مدير القضاء، إداري)، ولصالح مدير قضاء على حساب الإداري. ومعنى هذه النتيجة أن المستوى الوظيفي الأعلى يدرك الموظفين فيه التميز الوظيفي بحكم المهام التي يؤديها والانجازات التي تحققت، وبسبب طبيعة العمل الذي يؤديه، والذي يمكنه من الاطلاع على أمور قد لا يستطيع الموظف في المستوى الإداري الأقل منه معرفتها والتي تعد من وجهة نظره تميزا تنظيمياً.

3.4 التوصيات:

اعتماداً على النتائج السابقة، يمكن تقديم التوصيات الآتية:

4. العمل على تحسين وتطوير تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في وزارة الداخلية الأردنية وبشكل يسهم في تطوير مستوى الأداء وشمول الوحدات الإدارية التابعة لوزارة الداخلية بشبكة الانترنت.

5. ضرورة العمل على إجراء البحوث الإجرائية في وزارة الداخلية لرفع مستوى التميز التنظيمي فيها.

6. العمل على توفير الحوافز المادية والمعنوية لزيادة مستوى تميز المرؤوسين في وزارة الداخلية.

7. العمل على توفير البرامج التدريبية المناسبة لرفع كفاءة وقدرات الموظفين بهدف الارتقاء بمستوى متقدم من الأداء الفردي والمؤسسي.

8. إجراء مزيداً من الدراسات المماثلة بموضوع الدراسات الحالية في وزارت أخرى في الأردن بهدف تعميم نتائجها والاستفادة من توصياتها العلمية.
9. العمل على تفويض الصلاحيات والتي تساعد على انسياب العمل دون تمركزه في أيدي الرؤساء.
10. ضرورة أن تقوم الوزارة بمكافأة الموظفين المتميزين من اجل إعطائهم دافعية للعمل بالإضافة الى تشجيع الموظفين على العمل من اجل التميز والحصول على المكافأة .
11. ضرورة أن تقوم الوزارة بإدخال أساليب عمل جديدة في العمل ضمن الأنظمة والقوانين المتاحة بما يخدم الموظف بشكل خاص والمواطنين بشكل عام.
12. العمل على تحديث أجهزة الحاسوب المستخدمة وذلك من اجل السرعة في الحصول على المعلومة من اجل اتخاذ القرار الإداري المناسب.

المراجع

أ. المراجع العربية:

إبراهيم، يحيي،(2001).**استراتيجيات النجاح وأسرار التميز**، القاهرة، مصر: دار التوزيع والنشر الإسلامية.

البحيصي، عصام،(2006)، تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال: دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني، **مجلة الجامعة الإسلامية**، مجلد(4)، العدد(1).

ثومسون، روزمري (2004).**إدارة الأفراد**، ترجمة حزام ماطر المطيري، الرياض، جامعه الملك سعود، النشر العلمي والمطابع.

حريم، حسين(2003). **إدارة المنظمات: منظور كلي**، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

الحميدي، نجم عبدا ، السامرائي،سلوى أمين، العبيد، عبد لرحمن،(2004). **نظم المعلومات الإدارية: مدخل معاصر**، عمان: دار وائل للنشر.

الحوري، فالح عبد القادر (2004)."**إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز التنافسية:تطوير نموذج في قطاع المصارف الأردنية**"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

حيدر، معالي،(2002).**نظم المعلومات(مدخل لتحقيق الميزة التنافسية)**، الدار الجامعية، جامعه المنوفية.

الخطيب، احمد، وزيغان، خالد(2009) **إدارة المعرفة ونظم المعلومات**، عمان،الأردن، جدارا للكتاب العالمي للنشر والتوزيع.

الخفرة، نايف بن محمد(2005)."**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية القرارات الإدارية في الوزارات في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

الدوري، زكريا مطلك (2005).**الإدارة الإستراتيجية: مفاهيم وعمليات وحالات دراسية**، عمان: دار اليازوري للنشر.

الدوسري، مسفر بن فيحان بن قويدر(2011). **"أثر العوامل الداخلية والخارجية في التميز التنظيمي في مركز الوزارات في المملكة العربية السعودية دراسة تطبيقية من وجهة نظر العاملين"**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.

الدويري، غسان غريب سعد(2006)."**إدارة التميز في القطاع العام الأردني"دراسة ميدانية من وجهة نظر المديرين حول مدى تطبيق معايير التميز**"رسالة ماجستير غير منشورة، اربد، الأردن.

الرشيدي، سعد عايد(2010). **"التخطيط الاستراتيجي وأثرة في تحقيق التميز التنظيمي من وجهة نظر مديري الدوائر الحكومية في المدينة المنورة"**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك،الأردن.

زايد، عادل،(2003).**الأداء التنظيمي المتميز:الطريق إلى منظمة المستقبل**، مصر، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

الزعبي، حسن علي،(2001).أ**ثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للعاملين**، دراسة غير منشورة ، جامعة العلوم التطبيقية، عمان، الأردن.

الزهري، رندة اليافي،(2002). **الإبداع الإداري في ظل البيروقراطية**، عالم الفكر.

الساعدي، علاء، وحريم حسين(2004)."دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في إيجاد الميزة التنافسية، دراسة ميدانية على قطاع الصناعات الدوائية بالأردن". **مجلة البصائر**، جامعة البتراء، المجلد(8)، العدد(2)، ص121-146.

السامرائي، إيمان فاضل، الزعبي، هيثم محمد(2004).**نظم المعلومات الإدارية**، ط1، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

السالمي، علاء عبد الرزاق ،(2010). **تكنولوجيا المعلومات**، ط1، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

السالمي، علاء عبد الرزاق، والدباغ، حامد رياض،(2001). **تقنيات المعلومات الإدارية**، عمان: دار وائل للنشر.

السالمي، علاء عبد الرزاق،(2000). **تكنولوجيا المعلومات**، ط(2)، عمان:دار المناهج للنشر والتوزيع.

السلمي، علي (2002).**إدارة التميز: نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة**، القاهرة، مصر: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.

السعدي، إبراهيم خليل، (2010)، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مهنة التدقيق في قطاع الشركات الصناعية في الأردن:دراسة ميدانية، **مجلة الإدارة العامة**، المجلد (50)، العدد (1).

السعودي، موسى،(2008)، اثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التميز التنظيمي في البنوك التجارية العاملة في الأردن: دراسة ميدانية، **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال**،المجلد(4)،العدد(3).

أبو سمك، يسري توفيق(2002)."**أثر تكنولوجيا العمل في الوحدات الإدارية على نظام معالجة المعلومات: دراسة ميدانية تطبيقية على القطاع العام في الأردن**"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

الشرابي، فؤاد،(2008). **نظم المعلومات الإدارية**، عمان، دار أسامة للنشر.

الشرمان، زياد محمد(2004). **مقدمة في نظم المعلومات الإدارية**، عمان: دار الضياء للنشر والتوزيع.

الشمايلة، نانسي عبدا ،(2004). "**تأثير سلوكيات الـدور الإضـافي فـي التميـز التنظيمي في أمانه عمان الكبرى**"، رسالة ماجستير غير منـشورة، الكـرك، الأردن.

الشيشاني، عامر شرف الدين طيب(2004)."**اثر تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات المتطورة في اكتساب ميزة تنافسية: دراسة ميدانية على الشركة الأردنية للاتصالات الخلوية موبايلكم**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعه آل البيت، الأردن.

الصباح، عبد الرحمن، الصباغ، عماد(2008)."**مبادئ نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية**"، عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.

الصرن، رعد حسن(2001).**إدارة الإبداع والابتكار:كيف تخلق بيئة ابتكاريه في المنظمات**، دمشق: دار الرضا للنشر.

الصرن، رعد حسن،(2000) .**إدارة الإبداع والابتكار: أسس التكنولوجيا وطرائق التطبيق**، ج(1)، سوريا: دار رضا للنشر.

الصيرفي، محمد عبد الفتاح(2003).**الإدارة الرائدة**، عمان: دار الصفاء للنشر.

الضلاعين، علي،(2010)."اثر التمكين الإداري في التميز التنظيمي: دراسة ميدانية في شركة الاتصالات الأردنية"، **مجلة الدراسات للعلوم الإدارية**، المجلد(37) العدد(1) .

الضمور، فيروز مصلح (2003)."**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع التنظيمي، دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

الطائي، محمد عبد حسين ال فرج(2005).**المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية**، عمان: دار وائل للنشر.

عباس، سهيلة (2004).**القيادة الابتكارية والأداء المتميز : حقيبة تدريبية لتنمية الإبداع الإداري**، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى.

العمارين، مسعود هاني، (2007)، "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بلورة التميز التنظيمي من وجهة نظر العاملين في دائرة الجمارك الأردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعه مؤتة، الكرك، الأردن.

العمري، غسان، السامرائي، سلوى أمين(2008). **نظم المعلومات الإستراتيجية** (مدخل إستراتيجي معاصر)، عمان: دار المسيرة للنشر.

الغماس، عبد العزيز عبد الرحمن(2006)."**اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في الوزارات الأردنية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

أبو قبة، عاهد جبير(2004)."**مدى تطبيق إدارة المعرفة والمعلومات في الوزارات المركزية في الأردن**"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

قنديلجي، عامر، السامرائي، إيمان(2002).**تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها،** عمان: الوراق للنشر والتوزيع.

الكيلاني، عثمان، البياتي، هلال، الـسالمي، عـلاء(2000). **المـدخل إلـى نظـم المعلومات الإدارية،** عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

الكبيسي، عامر(2005).**التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة**، ط(2) سوريا: دار الرضا للنشر.

الكبيسي، عامر(2006).**التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة**، ط(3) سوريا: دار الرضا للنشر.

اللامي، غسان قاسم(2006). **إدارة التكنولوجيا:مفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقات عملية،** عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

مبارك، حمدا موسى(2004)."**تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الإستراتيجية والهيكل والأداء الوظيفي:دراسة تحليلية لشركات التأمين الأردنية"،** أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

المجالي، آمال ياسين،(2009)"مدى توافر وظائف إدارة المعرفة وأثرها في بلورة التميز التنظيمي من وجهة نظر العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة"، **مجلة الدراسات للعلوم الإدارية**، مجلد (36)، عدد (1).

مجيد، بي كرد عبدالله،(2010)."**اثر إدارة المعرفة في التميز التنظيمي:دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة"**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.

محمد، موفق حديد(2004).**الإدارة العامة"هيكلة الأجهزة وصنع السياسات وتنفيذ البرامج الحكومية**"، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح(2006).**نظم المعلومات الإدارية الأسس والمبادئ**، كلية التجارة : جامعة المنصورة.

مقابلة، محمد قاسم(2003)."**تطوير نظم المعلومات الإدارية لرؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم وعلاقتها بوظائف العملية الإدارية في الأردن"،**

أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعه عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

المومني، فايزة محمد،(2004)، **العلاقة بين التوجهات نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والتوجهات نحو إدارة التغيير لدى مديري المدارس الثانوية العامة في الأردن**: من وجهة نظر المديرين والمعلمين فيها، رسالة دكتوراه غير منشورة ،جامعة عمان العربية، عمان.

النجار، فايز جمعة صالح،(2007).**نظام المعلومات الإدارية**،عمان، دار الحامد للنشر.

النسور، بلال هاشم،(2005)، تأثير **استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين كفاءة التخطيط الإقليمي(إقليم الوسط/حالة دراسية خاصة)**،رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة البلقاء التطبيقية،الأردن.

نظام التنظيم الإداري لوزارة الداخلية،(2006).

النعيمي، عدنان تاية ذياب،(2009). **تكنولوجيا العمل في المنظمة بين النظرية والتطبيق**" دار جليس الزمان.

هاشم، احمد،(2003). تكنولوجيا المعلومات لا تخدم إلا إذا، **مجلة الفكر الإداري**، عدد(20).

الهمشري، عمر احمد،(2008).**مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات**، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

الهيتي، خالد عبد الرحيم،(2005).**إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي**، عمان: دار وائل للنشر.

وزارة الداخلية: الخطة الإستراتيجية والبرنامج التنفيذي (2009-2011).

وزارة الداخلية، 2006، **نظام التنظيم الإداري**.

ياسين، سعد غالب(2005). **أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

اليوسف، ندى كريم، (2010)، **مدى توفر خصائص تكنولوجيا المعلومات، وأثرها على فاعلية الاتصالات الإدارية** ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعه مؤتة ، الكرك،الأردن.

ب. المراجع الأجنبية:

Alavi,Maruan & Wheeler, Bradleus, (2010).”Using IT to Reengineer Business Education : An Exploratory Learning Investigation of Collaborative Telelearning”Mic Quarterlu. Vol.19,Issue:3,p P:293-312.

Alter, Steven(2002). **Information Systems: A Managerial Perspective**. 3rd ed California: The Benjamin Cumming Publishing .

Arya,p & Gupta, R.P,(2003),**Human Resource Management And Accounting**, India At Elegant Printers

Cristina Mele, Colurcio Maria (2006) The evolving path of TQM: towards business excellence and stakeholder value, International **Journal of Quality & Reliability Management**, 23 (5) pp: 464 – 489.

Denis eonard, Rodney McAdam,(2002).The strategic impact and application of the business excellence model: implications for quality traning and development, **Journal Of European Industrial Training.**

Evanthya p.Vorria, George A.Bohoris (2009) Criteria requirements of the European business excellenc model : a suggested approach, The TQM Journal,Vol.21,Issue:2,page:116-126.

Foley, K.(2001):From Quality Management to **Organization** excellenc: "don’t Throw the Baby OUT with the Bath Water" Centre For Management Quality Research, University of Technology, Sydney.

Fotis K.Vouzas, Katerina D.Gotzaman(2005) Best practices Of selected Greek organization on their roiad to business excellenc e The contribution of the new ISO9000:2000 series of standar **The TQM Magazine** 17(3),pp:259-266.

Frost, T,S ,Birkinshaw J.M& Ensign p.c,(2002),Centers of excellence in Multination Corporation, **Strategic Management Journal** VOl 23:11.pp.997-1018.

Goodman, E.A .Zammuto, R.F.&Gifford,B.D.(2001).The competing values framework: Understanding the impact of organizational culture on the quality of work life, **Organization Development Journal**, 19 (3), pp. 58-68.

Grote,Dick,(2002**).The Performance Appraisal Question And Answer Book Survival Guide For Managers**,United States Of America.

Hessibein, Frances & Johnston,Rob,(2002).**On Mission And Leadership: A leader to leader Guide**, United States Of America

Holm, Justin Tor,(2003),**Information Technology Strategy And Business Performance**: A Study Of Industry And Company Size Concordia University (Canada). Available on www.lib-um.com/dissertationalabstract .

Kandula,Srinivas.R,(2002). **Strategic Human Resource Development** ,Meenakshi Printers Delhi-110006.

Kanji, G.k.(2002),Sustainable Growth and Business Excellence.9th World Congress for Total Quality Management-Abu Dhabi,London,Routledge.

Khalil, Tarek M,(2000)**Management of Technology**, Mc Crow Hill Higher Education Boston Burr Ridge,IL.

Khazanchi,D,(2005), **Information Technology Appropriateness :**The Contingency Theory Of (FIT) and The Implementation In Small And Medium Enterprise, **Journal Of Computer Information System, Spring .2005.pp88-95.**

Lucas, Henry C,J,(2000) **Information Technology for Management,** The MC Crow Hill Companies, New York.

Lim,Jee-Hae,(2006),**Three Essays On Information Technology And Firm Performance**, Unpublished PH.D thesis, The University Of Kansas, USA.

Meyer,E(2005).**Administrative Excellence**:Revolutionizing Our Value in the Workplace,Beaver,s pond press.

Morgan.J.(2005).**Six Sigma** Excellence,UK Excellence.June,pp 20-22.

Newkirk, Henry, Albert Ledererm An' Alice Johnson,(2008) The Impact Of Business And IT Change ON Strategic Information Systems Alignment,Ppaceedings for The Northeast Region Decision Sciences Institute (NEDSI),Vol.6,NO.1,Pp.469-474.

Noorecha Husain, Mokhtar Abdullah, Fazli Idris Ridzuan Moiid Sagir (2001) The Malaysian Total Performance Excellence Model: Aconceptual Framework Routledge, part of the Taylor & Francis Group Publications 12,(7),Pp.926-931.

Olalla, Marta Fossas.(2009).”Information Technology in Business Process Reengineering”.intrnational Advances in Economic research, Vol.(6),Issue☹3),pp:581-589.

O' brien, J. A (2006), **Management Information systems**.(7th ed.), New York: McGraw – Hill

O’Kane James F. (2003) **Simulation as an enabler for organizational excellence, Measuring Business Excellence,** 7 (4) pp: 12 – 19

Ramanathan Ramakrishnan,(2004),**Business excellence of industrial groups in Oman Measuring**,**Business Excellence,**8(4).PP-26.

Sharma Monica,Kodali Rambabu(2008),**Development of aframework for manufacturing excellence Measuring Business Excellence.** Vol 12,issue:4,page 30-66.

Stair,R,M, and Reynolds,G.W.(2003)**Principles of Information systems** 6th Edition ,Boston:Thomson Course Technology.

Senn, James A(2000).**Information Technology in Business Principles practices and Opportunities** (NJ:Prentice Hall.Upper Saddle Rover).

Turban, Efrain, Melean, And James Wethrbe, (2002) **, Information Technology For Managements. Improving Quality And Productivity**, John Wiley, New York.

الملحق(أ)

أداة الدراسة

بسم الله الرحمن الرحيم

أختي الموظفة الفاضلة .....أخي الموظف الفاضل

السلام عليكم ورحمة ا وبركاته وبعد:

يقوم الباحث بدراسة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات بهدف التعرف على "**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التميز التنظيمي في وزارة الداخلية الأردنية**". وذلك للحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة بجامعة مؤتة، أرجو التكرم بالإجابة على فقرات هذه الاستبانة بموضوعية ودقة، علماً بأن المعلومات ستعامل بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

الباحث

خالد سليمان السلايطه

الجزء الأول: المعلومات الشخصية:

أولاً : ضع إشارة (X) حول الإجابة المناسبة :

أولاً: **النوع الاجتماعي:** ذكر ☐ انثى ☐

ثانياً: **العمر:** 30 سنة فاقل ☐ من 31- 44 سنة ☐ 45 سنة فأكثر ☐

ثالثاً: **المؤهل العلمي:** بكالوريس ☐ دراسات عليا ☐

رابعاً: **الخبرة الوظيفية:** 10 سنوات فأقل ☐ من 11– 15سنة ☐ من 16- 20 سنة ☐ 21 سنة فأكثر ☐

خامساً: **المستوى الوظيفي:** محافظ ☐ متصرف ☐ مدير قضاء ☐ إداري ☐

الجزء الثاني: استخدام تكنولوجيا المعلومات، يرجى وضع إشارة (X) في المربع الذي يناسب إجابتك.

الرقم	الفقـــــــــرة	تنطبق دائماً	تنطبق غالباً	تنطبق أحياناً	تنطبق نادراً	لا تنطبق أبداً
الأجهزة:						
1.	إن أجهزة الحاسوب المستخدمة في وزارتي توفر قدرا كافيا من المعلومات تتناسب مع متخذي القرار.					
2.	تساهم أجهزة الحاسوب المستخدمة في وزارتي في حل المشكلات الإدارية بدقة.					
3.	يوفر الحاسوب في وزارتي إمكانية عالية في استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها في الوقت المناسب.					
4.	تساهم أجهزة الحاسوب في وزارتي على وضع مجموعه من البدائل تساهم باتخاذ القرار المناسب.					
5.	أن عدد أجهزة الحاسوب المستخدمة في وزارتي كافية لتخزين الكم الهائل من المعلومات المتزايدة باستمرار.					
6.	أن استخدام أجهزة الحاسوب في وزارتي يساهم في انجاز معاملات المواطنين بدقة.					
7.	إن عدد أجهزة الحاسوب المستخدمة في وزارتي كافية لتوفير المعلومات المناسبة لاتخاذ القرار.					
8.	يساعد استخدام أجهزة الحاسوب في وزارتي في تحديد نقاط القوة أو الضعف في البدائل المتاحة لاتخاذ القرارات المناسبة.					
البرمجيات:						
9.	تتناسب البرمجيات المستخدمة في وزارتي مع متطلبات العمل المختلفة.					
10.	يتم تحديث البرمجيات المستخدمة في وزارتي عادةً بما يتناسب وحاجة العمل.					
11.	تتوافق البرمجيات المستخدمة في وزارتي مع الأجهزة التي يتم استخدامها.					
12.	تتناسب البرمجيات المستخدمة في وزارتي مع شبكة المعلومات المستخدمة في العمل.					
13.	تتوفر في وزارتي جميع التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج التي احتاجها في أداء عملي.					
14.	البرمجيات المتوفرة في وزارتي تغطي كافة النشاطات التي تقوم بها الوزارة.					
15.	يتوفر نظام أمان في وزارتي للبيانات (المعلومات)المخزنة على أجهزة الحاسوب.					
16.	تساعد البرمجيات المستخدمة في وزارتي على التميز في الأداء الوظيفي شكلاً ومضموناً.					

الرقم	الفقـــــــــرة	تنطبق دائماً	تنطبق غالباً	تنطبق أحياناً	تنطبق نادراً	لا تنطبق أبداً
قواعد البيانات:						
.17	تعتبر قواعد البيانات في وزارتي احد أوجه جودة الخدمة المقدمة للمواطنين.					
.18	تسهم قواعد البيانات في وزارتي على حفظ الكم الهائل منها.					
.19	تساعد قواعد البيانات في وزارتي على سرعه استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها.					
.20	تسهم قواعد البيانات في وزارتي على تزويدي بالمعلومات لسهولة اتخاذ القرار.					
.21	أسهمت قواعد البيانات في وزارتي في تحسين الإنتاجية كماً ونوعاً.					
.22	من السهل على الموظفين في وزارتي الدخول إلى قواعد البيانات لانجاز المهام المطلوبة.					
.23	يمكن استرجاع المعلومات في وزارتي من قواعدالبيانات بالوقت المناسب لانجاز العمل المطلوب.					
.24	تتوفر في وزارتي قواعد بيانات لمختلف النشاطات التي تقوم بها.					
الشبكات:						
.25	يوجد في وزارتي شبكة انترنت لتسهيل انجاز العمل المطلوب بدقة.					
.26	تتناسب نوعية الشبكة المستخدمة في وزارتي مع حجم العمل المطلوب انجازة.					
.27	تمتاز شبكة الاتصالات والمعلومات المستخدمة في وزارتي بسرعة الاتصال.					
.28	تتناسب شبكة الاتصالات والمعلومات المستخدمة في وزارتي مع احتياجات العمل.					
.29	عند حدوث خلل في الشبكة المستخدمة في وزارتي يتم معالجته بالوقت المناسب.					
.30	تسهم شبكة الاتصالات والمعلومات في وزارتي في تبادل المعلومات والبيانات بين دوائرها المختلفة.					

الجزء الثالث: التميز التنظيمي، يرجى وضع إشارة (X) في المربع الذي يناسب إجابتك:

الرقم	الفقـــــــــــرة	تنطبق دائماً	تنطبق غالباً	تنطبق أحياناً	تنطبق نادراً	لا تنطبق أبداً
تميز القيادة:						
.31	تسند وزارتي الوظائف بحسب كفاءة ومقدرة ومؤهلات الموظفين لانجاز العمل.					
.32	تعد وزارتي تقارير (الأداء السنوية) بعيداً عن الضغوطات الشخصية.					
.33	تحقق وزارتي أهداف العمل بممارسة أسلوب العلاقات الإنسانية بين الموظفين.					
.34	تحرص وزارتي على إقناع المرؤوسين بأساليب العمل المختلفة.					
.35	تخلق وزارتي الحافزية لدى الموظفين بمكافأة المتميزين منهم.					
تميز المرؤوسين:						
.36	يستفيد المرؤوسون من تفويض الرؤساء للارتقاء بمهاراتهم.					
.37	يتم تحفيز الموظفين وتشجيعهم على حفظ خبراتهم للاستفادة منها.					
.38	لدى وزارتي برامج تحديث المهارات المعرفية للموظفين.					
.39	يتفاعل الموظفين في وزارتي مع بعضهم لإيجاد حلول للمشاكل المطروحة من خلال توليد أفكار جديدة.					
.40	لدى المرؤوسون الاستعداد لمواكبة التحولات في نظم العمل.					
تميز الهيكل التنظيمي:						
.41	تتم في وزارتي مراجعه مستمرة للعلاقات التنظيمية بين المستويات الإدارية.					
.42	تتم في وزارتي المحافظة على استمرارية التوجهات في جميع مراحل العمل الإداري.					
.43	يستوعب الهيكل التنظيمي في وزارتي إجراء التغيرات التي تحتاجها طبيعة العمل .					
.44	يتم تسخير الهيكل التنظيمي في وزارتي نحو وحدة الهدف الكلي للوزارة.					
.45	يتيح الهيكل التنظيمي لوزارتي توزيع مراكز صنع القرار على الأقسام من اجل تحقيق التميز التنظيمي.					

الرقم	الفقـــــــــــرة	تنطبق دائماً	تنطبق غالباً	تنطبق أحياناً	تنطبق نادراً	لا تنطبق أبداً
تميز الإستراتيجية:						
.46	تنسجم إستراتيجية وزارتي مع الأهداف التي ترغب في تحقيقها.					
.47	تمتلك وزارتي الرؤية المستقبلية إزاء ما تسعى إلية.					
.48	تعمل إستراتيجية وزارتي على توفير القدرات اللازمة لتوظيف الموارد المادية والبشرية.					
.49	توفر إستراتيجية وزارتي المناخ الذي يعزز مستويات الأداء المطلوبة.					
.50	تحدد إستراتيجية وزارتي الفرص والتهديدات الموجودة من خلال التحليل الاستراتيجي للبيئة الداخلية والخارجية.					
تميز الثقافة التنظيمية:						
.51	تشجع بيئة العمل وتقاليدها في وزارتي على تحسين مستوى العمليات.					
.52	تنسجم ثقافة وزارتي مع القيم التي يؤمن بها الموظفين.					
.53	تمنح ثقافة وزارتي الموظفين الاستقلالية لتحقيق أهداف العمل.					
.54	تعكس ثقافة وزارتي الاحترام المتبادل بين المدراء والموظفين.					
.55	توازن ثقافة وزارتي بين الحياة الاجتماعية والتنظيمية للموظفين.					

شاكـــرين لكـــم حســـن تعاونكـــم.

الملحق(ب)

قائمة المحكمين على أداة الدراسة

الملحق(ب)

قائمة المحكمين على أداة الدراسة

الرقم	الاســـــــم	المؤسســـــة
1	الأستاذ الدكتور حلمي شحادة	جـــامعة مؤتـــــة
2	الأستاذ الدكتور نجم العزاوي	جـــامعة البتـــــراء
3	الدكتور فيصل الشواوره	جـــامعة مؤتـــــة
4	الدكتور سامر عبد المجيد البشابشه	جـــامعة مؤتـــــة
5	الدكتور محمد المحاسنه	جـــامعة مؤتـــــة
6	الدكتور عفيف جادا	جـــامعة الزيتونـــة
7	الدكتورة بان عمر	جـــامعة الإســـراء
8	الدكتور إياد التميمي	جـــامعة البتـــــراء
9	الدكتور حمزة خريم	جـامعة الشرق الأوسط
10	الدكتور صباح حميد الأغا	جـــامعة البتـــــراء
11	الأستاذ محمد عقيل الدهامشه	وزارة التربية والتعليم

الملحق(ج)

كتاب جامعة مؤتة لتسهيل مهمة الباحث

جامعة مؤتة
كلية إدارة الأعمال
Mu'tah University
Faculty of Business Administration

بسم الله الرحمن الرحيم



جائزة الحسين للتميز الأكاديمي
برنامج إدارة الأعمال ٢٠٠٥



الرقم: ....
التاريخ: ....
الموافق: ....

Ref: ....
Date..................

لمن يهمه الأمــــــر

تحية طيبة وبعد ،،،

نرجو التكرم بالعلم بأن الطالب خالد سليمان فلاح السلايطة هو أحد طلبة برنامج الماجستير في قسم الإدارة العامة وسوف يقوم بإجراء رسالة ماجستير بعنوان :

" أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التميز التنظيمي في وزارة الداخلية الأردنية "

يرجى التكرم بتسهيل مهمته في الحصول على المعلومات اللازمة لانجاز بحثه ٠

ولكم مني خالص الشكر والتقدير ٠

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،

رئيس قسم الإدارة العامــــــة

د٠ سامر البشابشــــــــة

مؤتة – الكرك – الأردن – هاتف: ٩٩-٢٣٧٢٣٨٠ – ٣-٩٦٢+ ص.ب (٧) الرمز البريدي (٦١٧١٠) فاكس: ٢٣٧٥٥٤٠ -٣-٩٦٢+
Mu'tah - Karak – Jordan Tel.:+٩٦٢-٣-٢٣٧٢٣٨٠-٩٩ P.O.Box: (٧) Zib Code (٦١٧١٠) Fax: +٩٦٢-٣-٢٣٧٥٥٤٠
University Web Site: www.mutah.edu.jo

الملحق (د)

كتاب وزارة الداخلية الأردنية بأعداد الموظفين حسب المستوى الوظيفي



الرقم ....
التاريخ ....
الموافق ٢٠١٢/٢/٩

المحافظيـــــــــــن
والحكام الإداريين والموظفين من الفئة الأولى في وزارة الداخلية

المستوى الوظيفي	العـــــدد
محافـــــــظ	٢٦
متصـــــرف	١٠٩
مديـر قضـاء	١٠٣
إداري فئة أولى	٦٤٧
المجمـــوع	٨٨٥



هاتف: ٥٦٩١١٤١ ٦ ٩٦٢+ فاكس: ٥٦٠٦٩٠٨ ٦ ٩٦٢+ ص.ب ١٠٠ عمان - الأردن. الموقع الإلكتروني: www.moi.gov.jo

الملحق (هـ)

كتاب وزارة الداخلية الأردنية لتسهيل مهمة الباحث



وزارة الداخلية

الرقم ١/١/د ٤٤٢
التاريخ / ربيع الاول /١٤٣٣هـ
الموافق ٩ / شباط /٢٠١٢م

عطوفة محافظ ....
عطوفة مدير ....

يقوم الموظف الطالب خالد سليمان فلاح السلايطة و هو احد طلاب الماجستير في قسم الادارة العامة / جامعة مؤته باجراء رسالة ماجستير بعنوان :

" اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التميز التنظيمي في وزارة الداخلية الاردنية "

ارجو الاطلاع و تسهيل مهمة الباحث المذكور حيث انه ينوي زيارة عدد من المحافظات و المديريات التابعة للوزارة و توزيع استبانات على السادة المحافظين و الحكام الاداريين و الموظفين .

واقبلـوا الاحتــرام ،،،

محمد سليمان الرعود
وزيــــــر الــداخليـــة

المتصرف
محمد خالد الخريشا
مدير مديرية الشؤون الإدارية والموارد البشرية

نسخة الى :
- عطوفة مدير مديرية الشؤون الادارية و الموارد البشرية .
- الملف العام .

س.٦٦٦٤

هاتف: ٥٦٩١١٤١ ٦ ٩٦٢+ فاكس: ٥٦٠٦٩٠٨ ٦ ٩٦٢+ ص.ب ١٠٠ عمان - الأردن. الموقع الإلكتروني: www.moi.gov.jo

الملحق (و)

معلومات عن وزارة الداخلية الأردنية.

معلومات عن وزارة الداخلية الأردنية.

نبذة تاريخية:

تزامن تأسيس وزارة الداخلية مع تشكيل أول حكومة مركزيه في شرقي الأردن عام 1921 وارتبط اسمها على مدار العقود الثمانية الماضية بعملية بناء مؤسسات الدولة الأردنية الحديثة، ومهمة حفظ الأمن والنظام العام، وتوفير الخدمة المثلى للمواطنين في الحضر والريف والبادية.

وفي عام 1931 اكتسبت وزارة الداخلية تسميتها هذه، وباشرت مهامها المتشعبة والواسعة التي شملت بالإضافة إلى المهمة الأساسية، وهي الحفاظ على الأمن والنظام العام، وحماية الأرواح، والممتلكات العامة والخاصة، وتوفير الخدمات.

وقد جاءت إحدى مبادرات صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبد ا الثاني بن الحسين المعظم السامية متمثله بإيلاء مهام المتابعة والإشراف على المشاريع التنموية في المحافظات بالسادة المحافظين لتطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين بكافة أنواعها، وبهدف الارتقاء بالمستوى المعيشي للفرد، وكذلك استثمار الصلاحيات القانونية الإدارية الممنوحة للمحافظين بموجب القوانين والأنظمة، والتعليمات سارية المفعول.

كما تتولى الوزارة والأجهزة، والوحدات التابعة لها الكثير من المهام والواجبات من خلال العمل بموجب تشريعات أخرى تتعلق بالأمن العام، والدفاع المدني، والأراضي، والعقارات، والبلديات، والغرف التجارية والصناعية، وإدارة أملاك الدولة، وتحصيل الأموال العامة، والزراعة، والمياه، والتربية والتعليم، والشباب، والصحة العامة، والمفرقعات، والطرق، والجيش الشعبي ومنطقة العقبة الاقتصادية الخاصة(وزارة الداخلية: الخطة الإستراتيجية والبرنامج التنفيذي (2009-2011).